香港申诉专员年报
2011



查明真相
判别是非

香港申诉专员公署



地址：
香港干诺道中168-200号
信德中心招商局大厦30楼

邮箱：
香港邮政总局信箱3300号

查询及投诉热线：
(852) 2629 0555

传真：
(852) 2882 8149

网址：
http://www.ombudsman.gov.hk

查询电邮：
enquiry@omb.gov.hk

投诉电邮：
complaints@omb.gov.hk

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

职能

申诉专员应担当监察政府的角色，以确保：

- 官僚习性不会影响行政公平
- 公营机构向市民提供便捷的服务
- 防止滥用职权
- 把错误纠正
- 在公职人员受到不公平指责时指出事实真相
- 人权得以保障
- 公营机构不断提高服务质素和效率

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

衡量工作表现的准则

- 处理个案的速度
- 投诉人对本署处理其个案的满意程度
- 申诉结果
- 承诺实行及／或已实行的建议改善措施
- 是否再接到类似的投诉

目录

大事纪要 01

绪言 05

章节 08

第一章 本署的角色及权责 09

权责 09

不受调查的行动 10

限制 10

第二章 调查程序 11

处理投诉 11

- 投诉方式
- 投诉人的代表
- 同类主题投诉
- 评审工作
- 查讯
- 全面调查
- 覆检个案
- 调解

主动调查 14

- 选定主动调查项目
- 主动调查审研
- 主动调查的方法

落实本署的建议 14

保密规定及公布调查报告 15

调查工作的主旨 15

第三章 工作表现及调查结果 17

处理查询及投诉 17
- 同类主题投诉
- 投诉方式
- 已处理的投诉

投诉的主要原因 19
最多人投诉的机构 19
调查及查讯的结果 20
主动调查 20
建议 21
服务承诺 21
综述 22

第四章 成效及困难 23

提高公共行政的质素 23
以调解方式处理投诉 24
《公开资料守则》 24
处理行政体制上的问题 25
- 跨部门协调
- 责任承担

投诉人或部门的异议 26
- 重新评审个案
- 覆检个案
- 检讨对「感到受屈的人士」的诠释
- 固执己见的投诉人
- 司法覆核

职权范围事宜 28
综述 28

第五章 内部行政 29

人手编制 29
职员培训 29
文件档案管理计划 31
对本署的投诉 31

第六章 宣传推广及对外关系 33

主动接触市民大众 33
- 宣传推广活动
- 外展讲座
- 资源中心
- 宣传刊物及网页
- 青少年教育
- 记者招待会及新闻稿

与专业人士、社区领袖等合作 35
- 顾问及太平绅士
- 立法会议员及区议员
- 申诉专员嘉许奖

与海外及内地申诉专员机构的联系 37
- 国际联系
- 与内地的联系

前瞻 37

附件 40

附件 1	用语词汇	41
附件 2	《申诉专员条例》附表所列机构一览	44
附件 3	对投诉不予跟进或不展开调查的情况	45
附件 4	处理投诉流程图	46
附件 5	已完成的主动调查报告及主动调查审研工作索引	47
附件 6	已完成的主动调查报告摘要	48
附件 7	经查讯后终结的个案撮要选录	61
附件 8	经全面调查后终结的个案索引	71
附件 9	经全面调查后终结的个案撮要选录	77
附件 10	关于《公开资料守则》的个案撮要选录	125
附件 11	所涉机构在本署进行查讯或调查后主动采取的改善措施实例	128
附件 12	以全面调查方式覆检的个案索引	132
附件 13	以全面调查方式覆检的个案撮要选录	133
附件 14	履行服务承诺的统计数字	135
附件 15	组织图	136
附件 16	顾问名单	137
附件 17	申诉专员公署的访客	138

统计图表 140

表 1	个案数字	141
表 2	接到的查询／投诉数目	142
表 3	已处理的投诉个案的性质	142
表 4	接到的查询／投诉分布情况	143
表 5	已处理的投诉个案分布情况	146
表 6	已跟进及终结的投诉个案：最多人投诉的十一个机构	146
表 7	以查讯方式终结的投诉个案结果	147
表 8	经全面调查后终结的投诉个案结果	150
表 9	经全面调查后确定的行政失当类别	150
表 10	处理投诉个案所需的时间	151

财务报表
截至二零一一年三月三十一日止年度 154

大事纪要

1988

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1993

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

1989

2月1日

制定《行政事务申诉专员条例》

第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP 履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职

11月15日

行政事务申诉专员成为国际申诉专员协会的成员

1994

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP 履新

6月24日

修订《行政事务申诉专员条例》:

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，JP

1994

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」和「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」和「申诉专员公署」



委任顾问

1995

3月1日

扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

10月23至25日及27日

主办第十五届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议及国际申诉专员研讨会

1996

3月1日

邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

4月15至16日

申诉专员公署参与有关成立亚洲申诉专员协会的工作，并成为该会的创办会员

6月12至13日

首次为公职人员举办「投诉处理」专题研讨会

9月5日

资源中心启用

10月24日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

12月27日

「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日

推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日

设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1998

5月8日

申诉专员获选为亚洲申诉专员协会秘书长



首次举办「投诉处理」专题研讨会



第三任申诉专员戴婉莹女士，JP

1999

4月1日

第三任申诉专员戴婉莹女士，JP 履新

7月22日

扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员

2000

7月27日

进一步扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在处理投诉方面达到专业水平的公职人员

11月2日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

2001

3月28日

推出电话投诉服务

12月19日

《2001 年申诉专员（修订）条例》生效：

- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条件及条款
- 采纳有别于政府的制度和运作程序



位于信德中心的永久办事处

2002

9月6日

迁到位于上环信德中心的永久办公地方

10月16日

申诉专员获选为国际申诉专员协会秘书长

2004

4月1日

戴婉莹女士，JP 连任申诉专员，开始新的五年任期（2004 至 2009 年）

9月10日

申诉专员再度获选为国际申诉专员协会秘书长

12月13日

借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署人员自此全部由申诉专员根据《申诉专员条例》聘任



签署行政安排备忘录

2005

10月24日

行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排的一般准则和指引

11月28日至12月1日

主办第九届亚洲申诉专员协会会议

2008

11月5至8日

主办国际申诉专员协会常务理事会会议



国际申诉专员协会常务理事会会议



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

2009

4月1日

第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP 履新

6月11日

申诉专员获选为国际申诉专员协会常务理事会成员

2010

10月19日

申诉专员获选为国际申诉专员协会司库

绪言



近几年来，不少人都提出要努力谋求「改变」，这个口号几乎已经变成陈腔滥调。然而，变革确实是改进的动力。

精简程序

首先，本署检讨及精简了处理投诉程序。我们锐意提供简便有效的途径，让市民投诉有门，而又无须负担高昂的费用。为此，我们一方面确保本署的调查公正准确，另一方面亦致力精简程序及提升效率。对于一般性质的个案，我们将继续行使《申诉专员条例》所赋予的「初步查讯」权力，以尽快完成个案，免却需时较长的全面调查程序。然而，我们过去把这类查讯工作划分为「机构内部投诉处理计划」及「提供协助／作出澄清」的方式有欠灵活。故此，我们现已决定改变分类方法，把这个程序统称为「查讯」。换言之，本署可视乎个案需要，要求被投诉机构同步回复本署和投诉人。这样，投诉人可以直接收到机构的答复并提出意见，然后由本署作出结论。

由于上述改变，我们跟进了更多投诉个案并展开「查讯」，工作量也随之增加。但是，本人认为，在这方面付出努力是值得的，因为投诉人可以获得更迅速的回复；所涉机构有更多机会听取市民心声；而本署工作的质量亦有所提升。假如本署不跟进这些个案，则不论投诉是否有理据，所涉机构对于服务对象的不满便无从得知，而投诉人也不会有机会获得被投诉一方的解释。

持份者的参与

目前，不论公私营机构都十分重视「持份者的参与」。在本年度，本署也为落实这个概念向前迈进一步。为恪守条例的保密规定，我们过往通常都会避免向外披露调查工作及结果的详情。不过，本署每年都召开数次记者招待会及发出新闻稿，公布工作成果，并且邀请市民就本署展开主动调查的一些课题提供资料或意见。本人当然明白，更为主动地接触本署的顾问、参与「太平绅士协助推广计划」的太平绅士，以及利益及关注团体等持份者，对本署工作会大有裨益，因为这样既可以加强市民认识本署的职能及服务，也有助本署选定值得调查的重要课题，有利于获取专业意见及了解市民大众的需要和期望。

有鉴于此，本署首度举办了两次专题研讨会，其中一次是向本署的顾问简介本署二零一零年年报的内容，而另一次则邀请专业顾问、太平绅士及政府代表，共同探讨「私人楼宇渗水问题」。

本署也与法律界的专业顾问紧密联系，研究被投诉机构或人士根据条例是否有权获得专员聆听其陈词的问题，以及如何判断谁是符合法例可向本署提出投诉的「感到受屈」的人士。

在进行主动调查方面，本署采取更积极的方式向利益及关注团体搜集意见，例如，在审研非紧急救护车载送服务的问题时，我们访问了病人组织；而在审研当局为有情绪及行为问题的学生所提供的教育服务时，亦曾咨询校方及家长。

我们将继续加强市民对本署服务的认识，评估他们提供的意见，相信此举有助确保本署的工作符合市民大众的期望。

推动变革

对于政府的行政表现，本人也要再三促请当局加倍努力，处理一直未有明显进展或改善的问题。

本人留意到有些政府部门依然习惯把沿用的办事方式视为理所当然。这种因循的态度反映出管理层未能与时并进，既忽略应用现代科技进步以提升公共服务，亦未有重视市民不断提高的期望。

有些部门往往因为面对公众压力或遭到市民投诉，才不得已着手改变，这种状况实在无法令人感到满意。本人谨此敦促各部门首长主动检讨现行的办事程序，确保有关程序在当前的环境下仍适切有效。

前任专员和本人都曾三番四次指出，政府部门在处理多项问题时往往缺乏协调，未能和衷共济。遗憾的是，「各家自扫门前雪」的心态依然存在。本年度内亦有不少例子，当中包括：未能有效率地处理在运输交汇处非法停泊单车的问题；没有制定一致程序处理市民就原居村民墓地的查询及投诉；没有妥善监管拨出的政府土地；对新界豁免管制屋宇的违例建筑工程未能有效执法等，在在都显示出同样的流弊。另外，上文提及的渗水问题，以及街头推广及销售活动所造成阻塞的问题，仍有待解决。由于部门各自为政的心态，即使是处理一些非常简单的投诉，也经常产生不必要的延误，结果引致市民更加不满。

政府当局仍未竭尽全力，集合各决策局和部门的力量，共同采取必要的措施，以改变这些状况。假如有关事宜超出某个部门单独负责的范围，而涉及到不同的决策局，则每个部门都会倾向维护本身的利益，对其他方面则不闻不问。更大的问题是，部门首长一般都不愿意把未能解决的问题提升到更高层次。从市民的角度来看，这是不能接受的。市民大众只会视政府为一个整体，部门之间的权责分工应该在政府内部解决，绝不应该影响公共服务的质量。公共行政的要旨就是由政府履行服务市民的责任，以充分协调和合作的态度寻求解决办法。若是任由问题出现而最终无人处理，则公众利益和政府整体形象都会受到损害。

投诉文化

愈来愈多人慨叹香港已成为「投诉之都」。政府官员在面对庞大工作量之余，尚要处理数量激增且愈趋激烈的投诉，往往感到疲于应付。本人在此向各政府部门、公营机构及公职人员表明，本署的角色是担当客观持平的仲裁者，并不代表任何一方申述。假如发现有投诉人的指称不合情理或不负责任，甚至隐瞒事实或无理取闹，我们将毫不犹豫地指出实情。我们以查明真相，判别是非为己任。

所有投诉个案（包括那些不成立的投诉）都包含市民宝贵的意见，我们可从中了解公众关注的问题。过去二十年来，申诉专员公署锐意推动正面的投诉文化，提升香港公共行政的水平。我们亦致力成为变革的催化剂，将投诉的负面情绪转化为带动积极改变的正能量。本人欣悉，许多公共服务机构都把接到投诉视为检讨和改善服务的机会。多年以来，本署提出的绝大部分建议都获得各个机构接纳及落实，效果令人鼓舞。本人衷心希望这个趋势可以持续不断。

最后，我们对首任申诉专员（当时的名称是「行政事务申诉专员」）贾施雅先生的辞世，表示深切哀悼。贾施雅先生于一九八九至九四年在任期间，为本署确立了公正守法、公平合理、不偏不倚的原则，为日后的工作奠定稳固的根基。对于他的贡献，本署同人将永志不忘。

黎年
申诉专员
二零一一年三月三十一日



章节

第一章

本署的角色及权责

1.1　申诉专员公署根据香港法例第 397 章《申诉专员条例》(「条例」)于一九八九年成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政。本署负责调查政府部门及公营机构的行为在行政方面可有不足之处，并建议补救和改善措施，藉此促进公平合理、开明问责，并能迅速回应市民诉求的良好公共行政。



权责

1.2　申诉专员有权调查条例附表 1 第 I 部(参见**附件 2**)所列的政府部门及公营机构涉嫌行政失当的投诉。本署经常留意，并且与政府当局保持紧密联系，研究把适合的新部门或机构纳入该附表内。民众安全服务队、地产代理监管局、消费者委员会及医疗辅助队，便是自二零一零年七月起新纳入附表 1 的机构。

1.3　此外，即使没有接到投诉，申诉专员亦可就某些行政体制上的失当行为和涉及公众利益的重大问题，展开主动调查。





1.4　根据条例第 2 条，「行政失当」一般而言是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼或不为他人着想等行为。

1.5　除涉及违反《公开资料守则》[1] 的个案外，香港警务处、廉政公署及条例附表 1 第 II 部（参见**附件2**）所列的另外两个机构，并不在本署可调查之列。

不受调查的行动

1.6　申诉专员的职权范围并非毫无限制。投诉个案假如涉及法律程序或提出检控的决定、合约及其他商业交易、人事管理事宜，以及批地条件的订立或修改等，则申诉专员无权调查。这些不受调查的行动，详列于**附件3**。

限制

1.7　条例亦有列明申诉专员不得进行调查的其他情况，例如：投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年；投诉人没有透露姓名；或者投诉并非由感到受屈的人士或适当的代表提出。有关这些限制的详情，请参阅**附件 3**。

1.8　然而，在有些情况下，申诉专员可酌情决定是否展开或中止一项调查。例如，投诉人若能够提供合理解释，说明为何未能在知悉有关事情后两年内提出投诉，则专员可能受理其个案。

1　政府当局在一九九五年订立这套《守则》，订明政府当局除非基于公众、私人或商业利益而有合理理由不公开资料，否则应尽量向市民提供政府管有的资料。《守则》适用于所有政府部门、香港金融管理局及廉政公署。

第二章

调查程序

处理投诉

投诉方式

2.1　市民投诉，一般可亲临本署提出，或以信件或填写本署的免付邮资投诉表格，然后透过邮寄或传真递交。投诉的事项若较为简单，而所涉机构不超过两个，市民亦可以电话提出。



图表 2.1 接待处职员接听电话查询／投诉

2.2　本署亦接受以电子邮件提出的投诉。不过，由于法例规定本署人员必须严格保密，如有违反可被判罚款及监禁，故此除非投诉人有电子证书，能够提供电子签署证明身份，否则我们必须以邮寄方式回复投诉人，以防资料外泄。

2.3　鉴于电子邮件通讯日趋普遍，因此我们正在研究其他更方便市民的保密通讯方式。

投诉人的代表

2.4　提出投诉的人士通常须为感到受屈者本人，除非他／她不能亲自行事（参见第一章**第 1.7 段**）。

2.5　投诉若是代表法人团体提出，则投诉人须令申诉专员信纳已获该法人团体授权（《申诉专员条例》第 10(1)(da) 条）。申诉专员如认为理据充分，会准许由法律代表提出投诉。

同类主题投诉

2.6　本署不时会接到一些关于某项时事或社会大众广泛讨论的课题的投诉，由多名投诉人大约同时提出。本署把这类个案统称为「同类主题投诉」，以别于其他内容或课题独立的个案，藉此更准确地反映本署的工作量，以及统计不同机构被投诉的次数多寡。



图表 2.2 调查组举行会议

评审工作

2.7　本署的评审组会先评定接到的投诉是否在申诉专员职权范围之内，以及有否表面证据，足以展开调查。评审工作通常在收到投诉的一两天内进行，如有需要，评审组会要求投诉人提供补充资料或澄清有关事项。

2.8　评审后决定受理的投诉个案，会交由本署六个调查组的其中一组进行查讯、安排调解或展开全面调查。至于不受理的个案，我们会向申诉专员建议不予跟进。

2.9　申诉专员若决定不跟进处理某宗个案，本署会尽可能在 15 个工作天内向投诉人说明理据（有关本署的服务承诺，请参阅**附件 14**）。即使是由于投诉人匿名或无从识别其身份，或投诉人并非感到受屈者本人，经评审后决定不受理的投诉，本署亦不会完全置之不理，而会审研那些投诉是否反映行政体制上有任何普遍性问题或系统性流弊，值得本署考虑展开主动调查（参见**第 2.23** 至 **2.24 段**）。



图表 2.3 当值主任接见市民

2.10　有些投诉个案虽然是不予跟进，但投诉人若需要某些政府部门或公营机构的服务，本署亦会主动告知他们可从何处及如何获得服务。

2.11　本署提供「当值主任服务」，由调查人员轮流负责接见新个案的投诉人，向他们收集所须资料，并简介本署处理投诉的程序和限制。

2.12　假如投诉人就「评审后决定不受理」的个案向本署提出上诉，评审组会进行「重新评审」，以审研是否有理据「重开」这些个案，继而向申诉专员提出建议，由专员决定应否重开个案以进行查讯。

查讯

2.13　条例订明，申诉专员若认为适当，可进行「初步查讯」以决定应否就投诉展开全面调查（参见**第 2.16** 至 **2.17 段**）。为了顾及投诉人的利益，我们往往会以「初步查讯」这种较快捷的方式处理一般性质的投诉个案，而并不一定要进行需时较长的全面调查。

2.14　一直以来，本署的「初步查讯」分为两类：

(a) 「机构内部投诉处理计划」（「现处计划」）—

我们要求被投诉机构直接答复投诉人，并将复函副本送交本署参阅。本署可指定有关机构在回复时提供某些相关资料，并监察整个处理过程和审研机构所作的答复。假如我们对答复不满意，可能会作进一步查讯或展开全面调查。

(b)「提供协助／作出澄清」—

本署先向被投诉机构取得与投诉个案有关的重要事实。假如这些资料足以完全回应投诉事项，本署会把观察所得及查讯结果告知投诉人，并在有需要时建议所涉机构采取补救办法和改善措施。

2.15　以上分类似乎未能完全反映实际情况，而且并不容易理解。事实上，本署有时会结合这两种方式处理投诉个案，以便投诉人及早收到所涉机构的回复，或让我们可以取得更详细资料作较深入的分析。为此，我们现决定不再作上述划分，而改为以下面这个统一的名称描述有关工作程序：

查讯 —

如认为适当，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。在此情况下，本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯时，本署会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。



图表 2.4 本署职员进行查讯

全面调查

2.16　投诉个案若较为复杂，涉及到原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、制度上出现流弊或程序上有缺失，本署会展开全面调查。

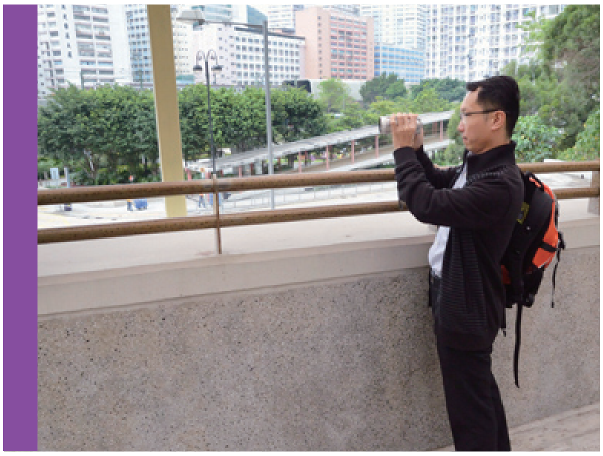
2.17　调查的过程涉及广泛而深入的探讨，以查明事实的真相。除了审研文件资料之外，本署也可以传召证人加以讯问，并与投诉人核对资料，以及进行实地视察。如有需要，本署亦会向不同界别的顾问（顾问名单载于**附件 16**）征询意见。

2.18　此外，我们亦会让可能遭到本署批评或者蒙受负面影响的机构或个别人员就本署初步观察所得提出意见。调查报告最终有定论之后，会送交投诉人参阅，并同时送交所涉机构的首长，以便落实本署的建议。

2.19　在调查报告中，本署会根据投诉人所指称的行政失当是否属实，将投诉评定为「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些个案中，投诉人的具体指称虽然不成立，但本署在调查时却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。在这种情况下，个案会被列为「投诉不成立，但机构另有失当之处」。不同类别调查结果的定义载于**用语词汇**（参见**附件 1**）。

覆检个案

2.20　投诉人有时会不满意我们的调查结果或结论，而要求本署覆检其个案。这类个案会先由原本负责的调查员审研投诉人要求覆检的理据，然后把意见提交其调查组的总调查主任。后者会重新审视个案，并着眼于投诉人所提出的新证据或新观点；如有需要，会要求被投诉机构提供进一步的资料或意见。主管的助理申诉专员会经副申诉专员请示申诉专员，由专员决定应否接纳覆检个案的要求，以及假如接纳要求，则应维持或改变原来的结论。



图表 2.5 本署职员进行实地视察



图表 2.6 调解后达成共识

调解

2.21　申诉专员亦可尝试以调解方式处理投诉，但须获投诉人与被投诉机构同意自愿参与。这种另类排解纠纷的方法，适用于不涉及行政失当或情况只是轻微的个案。投诉人与所涉机构的代表会谈，以寻求双方都能接受的解决方案。本署会委派受过训练的调查员，担任中立的调解员。

2.22　假如调解未能解决问题，或投诉人要求重新处理其投诉，本署会另派调查员重新展开查讯或全面调查。此举旨在确保个案得到客观处理，不会受到从调解会议获得的意见和资料所影响。

主动调查

2.23　申诉专员有权在没有接到投诉的情况下，展开主动调查。这项权力使申诉专员能够从较宏观的角度审研问题，而不只局限于处理个别投诉。简言之，就是审研行政体制本身或普遍性的流弊。

选定主动调查项目

2.24　专员决定展开主动调查，往往是因应当时社会上某些广受市民关注的事件，或因政府推行新政策或修订政策而出现了行政上的问题，又或者由于本署曾多次接到同类事项的投诉（包括那些「评审后决定不受理」的个案），显示行政体制上存在普遍性问题或制度上有行政失当（参见第 **2.9 段**）。

主动调查审研

2.25　在决定是否对某机构展开主动调查之前，本署或会进行初步评审（称为「主动调查审研」）。我们会先研究相关的年报、网页、法例和传媒报道等各种已公开的资料，以及直接向有关机构索取资料。假如初步评审显示有需要进一步研究，我们会正式知会所涉机构的首长，展开主动调查。

2.26　主动调查审研若显示并无显著行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，而会随即终结审研，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署会提出改善建议。

主动调查的方法

2.27　主动调查的程序与调查个别投诉的程序相若。不同之处在于，本署展开主动调查前通常会先行宣布，并且公开邀请有关界别、业内专家和市民大众提出意见，因为主动调查的项目往往对市民生活有广泛的影响。

2.28　在调查过程中，本署亦经常与所涉机构的高层人员会晤，讨论我们初步的调查结果。这类交流会议有助澄清疑点，加深我们对事情的认识，增进彼此的了解，可使调查报告的内容更加充实。

落实本署的建议

2.29　本署在调查投诉个案或主动调查报告中向所涉机构提出改善建议，目的是促使公共行政更加开明问责，提高透明度和以客为本，同时提升工作程序和处事方式的成效。申诉专员甚或会在报告中评论某些不合时宜或引致不公的政策，虽然严格来说，政策事宜本身不属于本署可调查的范围。

2.30　所涉机构首长有责任定期向申诉专员汇报落实本署建议的进度。本署亦会透过书信与他们保持联系，跟进和监察有关进度。

2.31　与法院的裁决不同，申诉专员的建议并不具约束力。然而，假如任何机构没有充分落实建议，申诉专员可向香港特别行政区行政长官呈交报告。若发现所涉机构有严重失当或处事不公的情况，申诉专员亦可进一步向行政长官报告。根据条例规定，在申诉专员向行政长官呈交报告后，政府当局须于一个月内，或行政长官厘定的更长期间内，把报告的文本提交立法会省览。

保密规定及公布调查报告

2.32　法例规定，申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何于执行职务时所知悉的资料，否则可判处罚款及监禁。保密条文旨在确保任何人士或机构可以毫无保留地向本署提供资料，无需担心因身份或有关资料被披露而遭报复。

2.33　因此，对于任何与个案无关的人士就个别投诉提出的查询，本署一般不作回应。不过，申诉专员可基于公众利益，在记者招待会上以不披露个案所涉人士身份的方式，公布调查报告，又或同样以不公开姓名等个人资料的方式，回复传媒对本署调查工作的查询。

2.34　我们通常会在记者招待会上公布主动调查报告。这些调查报告的文本，均会存放在本署的资源中心及上载于本署的网页，供市民参阅（参见**第六章**）。



图表 2.7 申诉专员在记者招待会上回应提问

调查工作的主旨

2.35　本署的调查工作，旨在查明事实的真相，以及致力提高公共行政的水平。任意责难或诬蔑他人，俱绝非本署进行调查的用意。我们在进行查讯时必定无私无畏、不偏不倚，并且公平公正地就个案作出合理的结论。



第三章

工作表现及调查结果

处理查询及投诉

3.1　在本年度，本署接到共5,339宗投诉，即平均每月约445宗。与上年度合共4,803宗及平均每月约400宗比较，增幅为11%。假如不将同类主题投诉（参见**第3.4段**）计算在内，则本年度的全年数字为4,712宗，较上年度的4,410宗增加了6.85%。

图表3.1

接到的查询及投诉数目

年度	查询	投诉	
		总数	扣除同类主题投诉后*
2006/07	15,626	5,606	不适用
2007/08	12,169	4,987	不适用
2008/09	14,005	5,386	4,533
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712

* 本署自2008/09年度起才备存有关同类主题投诉的统计数字。

3.2　另外，本署尚有1,128宗由上年度转入的个案，包括34宗「重新查讯」的个案[1]，连同在年度内接到的投诉个案，本年度须处理的投诉共6,467宗。

3.3　本年度我们接到共12,227宗查询，数目较往年少，而上年度则有13,789宗。本署在过去五年接到及处理的查询及投诉数目详载于**表1**。

[1] 包括在过往因无法跟进处理而终结（例如无法联络投诉人），但其后在本年度成为可以跟进处理（投诉人重新联络本署）而重新展开查讯的个案。

同类主题投诉

3.4　在本年度，本署继续接到大量（共 627 宗）同类主题投诉（参见第二章**第 2.6 段**），占整体的数目约 11.7%，当中大部分是投诉在新界大浪西湾的违例发展工程（约 447 宗），其余的主要有关于一间寺庙非法占用政府土地并兴建骨灰龛（79 宗）、「迷你债券」事件（43 宗）、「长者维修自住物业津贴计划」（27 宗），以及一次捕捉狗只时涉嫌虐畜的事件（19 宗）。



投诉方式

3.5　大部分投诉人都以书面方式提出投诉，数目占 77.7%，而其中电子邮件仍是最多人采用的途径（参见**图表 3.2**）。

3.6　尽管如此，亲临本署投诉的市民也愈来愈多。在本年度，有 634 宗（占 11.9%）投诉是由投诉人亲临本署提出的，而上年度及前一年度则分别为 413 宗（占 8.6%）及 370 宗（占 6.9%）。

已处理的投诉

3.7　正如**第 3.1** 及 **3.2 段**指出，我们在本年度接到更多投诉，因此须处理的投诉数目亦随之上升。与此同时，本署继续去年采用的方法，更着重要求被投诉机构直接提供与投诉个案具体相关的资料，而非单靠本署的档案资料或已公开的资料来处理。因此，在已处理的 5,437 宗个案中，我们在本年度继续跟进的投诉个案数量大增。已跟进并终结的个案达 3,056 宗（56.2%），较上年度的 2,215 宗增加近 38%。

图表 3.2

投诉方式

方式	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10	2010/11
亲临本署	412	251	370	413	634
书面 —					
投诉表格	586	486	1,300	863	544
信件（邮寄）	1,002	1,829	936	870	882
传真	836	753	890	764	766
电子邮件	2,461	1,380	1,515	1,362	1,954
电话	309	288	375	531	559
总计	**5,606**	**4,987**	**5,386**	**4,803**	**5,339**



3.8　无法跟进处理的个案包括本署基于法例或职权范围所限而不能调查的个案（参见**第一章**），以及投诉人主动撤回，或本署经初步查讯后中止调查的个案。另外，有些个案是本署认为无须进一步查讯而不予继续处理的，主要理由如下：

- 未能确立表面证据显示有行政失当的情况；
- 投诉人只是发表意见或寻求协助；
- 投诉人拒绝披露其个人资料，而本署则必须获得其同意才可展开查讯；
- 所涉机构已就有关事件采取行动；或
- 另有机构负责处理有关事宜。

图表 3.3

2010/11 年度处理的投诉

	处理的个案数目	百分比
无法跟进处理的个案	2,381	43.8%
已跟进并终结的个案	3,056	56.2%
总计	**5,437**	**100.0%**

投诉的主要原因

3.9　大部分投诉人感到不满的原因，是他们认为所涉机构的决定或意见出错。根据本年度处理的投诉个案中投诉人所提出的指称，引致投诉的五大原因如下：

- 出错、决定或意见错误（33%）；
- 延误（11%）；
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况（7.9%）；
- 监管不力（7.9%）；以及
- 没有回应投诉（7.2%）。

详情载于**表 3**。

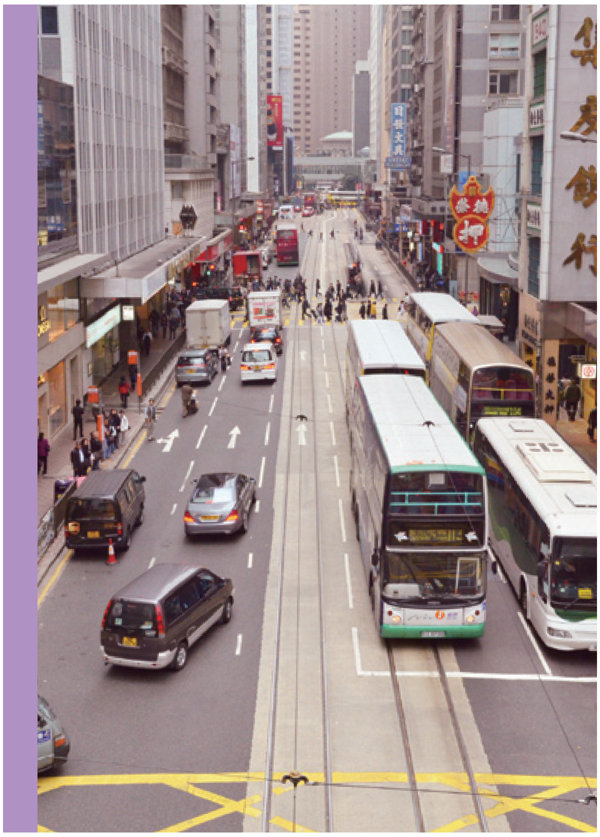
3.10　根据本署经全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料统计，行政失当的五大类别是：

- 不按程序办事（18.1%）；
- 程序不妥（15.3%）；
- 延误（13.9%）；
- 出错、决定或意见错误（11.1%）；以及
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况（9.7%）。

详情载于**表 9**。

最多人投诉的机构

3.11　本署每年会把接到的投诉数目，扣除那些无法跟进处理的投诉个案，以计算年度内最多人投诉的机构。我们通常列出「最多人投诉的十个机构」，不过，本年度由于有两个机构并列第十位，因此出现「最多人投诉的十一个机构」（参见**表 6**）。



3.12　地政总署名列榜首，主要是因为大浪西湾的违例发展工程引发了大量同类主题投诉（参见**第 3.4 段**）。环境保护署及规划署亦基于同一理由，分别名列本年度第五及第六位，取代了在上年度主要因「迷你债券」事件而上榜的香港金融管理局及证券及期货事务监察委员会。食物环境卫生署及屋宇署（为处理楼宇渗水投诉成立联合办事处的两个部门）于本年度仍在排行榜上较前位置，分别名列第二及第四位，而房屋署则一如去年居于两者中间。

3.13　社会福利署的排名在本年度稍为上升，而在上年度没有出现在排行榜的民政事务总署则再次上榜，与康乐及文化事务署并列第十位。

调查及查讯的结果

3.14　本署经全面调查后终结了 155 宗投诉，其中有 48 宗（占 31%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」。经全面调查后终结的投诉个案数字摘录于**图表 3.4**。

图表 3.4

经全面调查后终结的投诉个案结果

分类	所有投诉	
	个案数目	百分比
成立	26	16.8%
部分成立	19	12.3%
投诉不成立，但机构另有失当之处	3	1.9%
不成立	106 (76)	68.4%
未有定论	1	0.6%
总计	**155 (76)**	**100.0%**

（注：括号内的数字为同类主题投诉。）

3.15　在本年度，本署在记录所有以查讯方式终结的个案结果时，都会列明有否发现行政失当。这些数据有助我们从查讯结果得出较具体的资料。**图表 3.5** 显示，在过半数以查讯方式终结的个案中，我们都没有发现事涉机构有不当之处，而发现有行政失当的个案约占 29%。详情载于**表 7**。

图表 3.5

以查讯方式终结的投诉个案结果

结果	投诉数目	百分比
发现有行政失当	835	28.9%
并无证据显示有行政失当	1,576	54.4%
未有定论	483	16.7%
总计	**2,894**	**100.0%**

主动调查

3.16　在本年度，本署完成了六项主动调查，主题方面涉及消防安全、道路安全、非紧急救护车载送服务、违例建筑工程及政府土地的拨出。我们在记者招待会上公布这些主动调查的结果，吸引了不少传媒广泛报道和市民大众的关注。截至本年度末为止，另有三项主动调查仍在进行。



3.17　我们在年度内也完成了十项主动调查审研工作（亦称「小型主动调查」），涉及的范围甚广，包括非法渡轮服务、持续进修基金、楼宇安全、公营医院如何妥善看管病人，以至于公共屋邨、旅馆及床位寓所的管理。

3.18　已完成的主动调查报告及主动调查审研工作一览表载于**附件 5**。

建议

3.19 本署在完成155宗全面调查个案后，提出了共142项建议，当中有76宗个案是结论为不成立而我们也没有提出建议的同类主题投诉。另外，本署在完成六项主动调查后，亦提出了40项建议。在所提出的合共182项建议中，有161项（占88.5%）已获所涉部门及机构接纳并予落实，而余下21项（占11.5%）则尚在考虑中。



3.20 至于以查讯方式处理的个案，本署如认为适当，亦会提出改善建议。本年度内，我们就这方面提出了共194项建议。关于本署就这类个案结果向所涉机构提出改善建议的详情，请参阅**表7**。在本年度，我们首次把以「现处计划」及「提供协助／作出澄清」方式处理的个案统称为以查讯方式处理的个案（参见第二章第**2.15段**），故本年度建议的数目已包括就「现处计划」个案所提出的建议在内。基于这个原因，我们并无把本年度的建议数目与上年度的统计作比较。

服务承诺

3.21 本署的服务承诺及工作表现详载于**附件14**。在本年度，我们一如以往，在回复亲临本署或来电查询的市民，以及应邀安排讲座方面，全部都能够在服务承诺的时限内完成。至于书面查询方面，也分别有77.7%和21.9%能在五个工作天和六至十个工作天内回复。只有一宗查询（占0.4%）是我们未能在十个工作天内回复的。

3.22 处理投诉方面，差不多所有个案都能够在五个工作天内发出认收函件及完成初步评审，而没有一宗超过服务承诺订定的十个工作天时限（参见图表**3.6(a)**）。至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，则有2.1%超过15个工作天的目标时限（参见**图表3.6(b)**），而上年度则为4.8%。

3.23 至于评审后决定受理跟进的个案，有74.5%能够在三个月内终结，表现较上年度的54.7%（当时尚未能达到承诺的目标）为佳。未能在六个月时限内（即服务承诺中所有个案的完成时限）终结的个案有0.9%（参见**图表3.6(c)**），而上年度则为2.1%。

图表 3.6

(a) 发出认收函件或初步评审的处理时间

年度	回复时间		
	5个工作天内（目标：不少于80%）	6至10个工作天（目标：不超过20%）	10个工作天后
2006/07	99.9%	0.05%	0.05%
2007/08	99.9%	0.06%	0.03%
2008/09	99.8%	0.18%	0.02%
2009/10	99.9%	0.10%	0.00%
2010/11	99.8%	0.20%	0.00%

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度	回复时间		
	10 个工作天内（目标：不少于 70%）	11 至 15 个工作天（目标：不超过 30%）	15 个工作天后
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%

(c) 其他已终结的个案的处理时间

年度	回复时间		
	3 个月内（目标：不少于 60%）	3 至 6 个月（目标：不超过 40%）	6 个月后
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9 %	32.3%	1.8%
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%

3.24 我们虽然一直努力加快处理投诉个案的速度，但过程中或会受到一些非我们所能控制的因素影响，例如个案性质较复杂，或在处理过程中有新发展。有时候，被投诉机构可能要求给予较多时间准备回复本署的查讯，我们不会轻易应允，而会先问清楚要求延长时间的理据。

综述

3.25 由于接到的投诉个案数目上升，在处理投诉方面，我们过去一年面对不少挑战。尽管如此，我们仍继续去年开始实行的做法，更着重要求被投诉机构向投诉人提供具体的资料或回复，而不会单凭手头上或已公开的资料简单地终结个案。虽则工作量因此增加了，但由于本署人员积极投入，加上所涉机构通力合作，我们能够完成更多的个案，在履行服务承诺方面也取得更佳成绩。

第四章

成效及困难

提高公共行政的质素

4.1　正如本署的使命宣言所述，本署调查工作的一个重要目标，是提高公共行政的服务质素和水平。为达致这个目标，本署会在完成查讯及调查时，提出意见及建议。本署欣悉，所提出的大部分意见及建议都已获得所涉机构接纳（参见第三章**第3.19段**）。



4.2　本署会跟进所提出的意见及建议，直至有关机构落实相应措施，使运作及服务得以明显改善为止。他们采取的措施大致可归纳如下：

(a) 制定更清晰指引，使运作更一致和有效；

(b) 改进跨部门的协调安排；

(c) 改善处理市民查询／投诉的措施；

(d) 改善服务的措施；

(e) 订立较合理的规则及收费；

(f) 为市民提供更多更清晰的资料；以及

(g) 员工培训。

有关机构在本年度采取的一些改善措施实例载于**附件11**。

4.3 每年，我们都把申诉专员年报提交立法会省览，而政府当局亦会向立法会提交《政府复文》，撮录所涉机构为落实本署的建议所采取的行动，并汇报最新进展。

以调解方式处理投诉

4.4 《申诉专员条例》赋权本人在不涉及或只涉及轻微的行政失当的个案中，可以透过调解方式处理投诉（参见第二章**第 2.21 段**）。本人相信，我们可以更积极地采用这种另类排解纠纷的方式处理投诉。

4.5 在本年度，我们检讨并更新了安排调解的程序，鼓励本署人员选择适合的投诉个案，最后以调解方式解决了七宗投诉。尽管数目仍不算多，但与过去四年每年最多只有三宗调解个案比较，增幅十分明显。据投诉所涉各方的回应显示，由于调解能够达致大家都满意的结果，因此投诉人和所涉机构都表示欢迎。



《公开资料守则》

4.6 《申诉专员条例》赋予本人权责，就有关违反政府《公开资料守则》的投诉进行调查（参见第一章**附注 1**）。根据规定，若有市民提出要求，除非有《守则》列举的适当理由可以不公开资料，否则各政府部门须向他们提供所管有的资料。《守则》适用于所有政府部门，包括那些没有纳入《申诉专员条例》附表 1 第 I 部，而本人无权就一般行政失当事宜对其展开调查的机构（例如警务处及廉政公署）。

4.7 在本年度，我们接到共 39 宗涉嫌违反《守则》的投诉。虽然数字较上年度减少，但与过往数年比较仍属偏高，详情载于下列**图表 4.1**。

图表 4.1

过去五年关于《守则》的投诉数目

年度	接到的投诉数目
2006/07	7
2007/08	17
2008/09	24
2009/10	46*
2010/11	39

* 此项数字包括在 2009/10 年度接到的三宗有关投诉。这些投诉在该年度并未列为关于《守则》的个案，而是在随后的年度完成调查时才归入此类。

4.8 《守则》是确保政府开明问责，保障市民的公民权利和政治权利的重要手段。本人对涉嫌违反有关规定的投诉非常重视。假如认为适当，本人会提出改善建议，协助部门在处理市民索取资料的要求方面，更严格地遵从《守则》的精神。**附件 11** 载列了两个部门采取相应改善措施的实例，其中一个部门已就有关事宜修订其内部指引（个案编号 2007/4073，参见**附件 11** 第 (a) 部），而另一部门亦已订立安排，更有系统地公布涉及重大公众利益的资料（个案编号 2009/4180(I)，参见**附件 11** 第 (f) 部）。

处理行政体制上的问题

4.9　许多投诉其实基于相同的原因，或者形式十分近似，显示所涉机构存在较为根本性的问题或行政体制上的流弊。本署相信，如能根除这些体制上的流弊，将可大大改善公共行政，避免不少日后衍生的投诉。因此，本署在处理投诉时，会特别留意事件是否显示所涉机构内部有任何行政体制上的问题。如有需要，我们会展开主动调查，作更深入的探讨。假如发现任何这类问题，本署会要求有关部门或决策局的首长注意，如有充分理据，甚至会促请政府最高当局关注。



跨部门协调

4.10　各部门之间缺乏协调，以及「各家自扫门前雪」的心态所产生的问题，仍然是不少投诉背后的原因，尤其是涉及土地拨出或划分的个案。我们在本年度处理的一宗个案中，投诉最初涉及的问题很简单，只是关于一条通往公众康乐设施的小径出现路面下陷及水浸。投诉人向 1823 电话中心求助，但电话中心联络的各个部门都急忙否认责任，而地政总署又迟迟未能翻查出决定负责部门的关键资料，以致电话中心无法确定责任谁属。鉴于问题拖延超过一年仍未解决，其中一个部门曾主动提出负责维修，虽然在厘清负责部门后最终无须这样做，其态度仍值得肯定。假如所有事涉部门都能够在初期便采取同样积极的态度，问题早就获得迅速解决，而那次有损政府形象的事件也可以避免。

4.11　在另一宗个案中，政府当局在一九七零年代应前教育司署的要求，向其拨出一幅土地供某体育协会使用，主要为学校提供活动设施，但近年发现该土地的使用率偏低。教育局辩称该土地是直接拨予协会的，力图推卸责任，直到本署后来翻查原来的拨地文件，该局才愿意承担责任。由于教育局存在画地为牢的心态，导致事涉土地使用率偏低的情况长期持续。

4.12　在上年度，本人曾指出地政总署及屋宇署对新界违例建筑工程采取执法行动的职责分工不清晰，并就该课题展开主动调查。有关调查已在本年度完成，本署发现，由于两个部门对本身的责任范畴作出过度狭窄的诠释，结果突显了「在建工程政策」的不足。

4.13　街道管理及楼宇渗水问题，仍然是由于所涉部门之间未能通力合作而更形恶化的两个常见问题。鉴于本署持续收到大量涉及这两项问题的投诉，本人已敦促政府最高当局关注，并要求有关部门采取有效的改善措施。



责任承担

4.14 在去年的年报中，本人曾就部门管理层在监督及监察前线人员工作方面所承担的责任提出意见。责任承担的另一个重要层面，亦牵涉部门所聘任的承办商和顾问公司的工作表现。

4.15 当中一个例子，是屋宇署对所聘用的专责调查渗水投诉的顾问公司监督不力。在许多个案中，我们都发现该署采取的行动，未能确保其顾问公司及时纠正不妥善的工作。很多时候，该署只是另聘顾问公司，而没有采取措施，确保新聘的公司有较佳表现。本署认为，屋宇署应该更积极监督那些顾问公司的工作表现。



4.16 水务署一直把在新落成楼宇安装水表及更换水表计划的工作外判。本署在处理多宗投诉个案时发现，该署并没有认真查核所聘用的承办商的工作，以致未有察觉水表被掉乱，直至接到用户投诉水费过高时才赫然发现出错。房屋署亦把大部分的屋邨管理服务外判。然而，不少个案显示，当有住户投诉外判管理公司服务欠佳时，房屋署只把投诉转交有关公司自行处理，而没有监督跟进行动，确保投诉事项获得有效解决。

4.17 本署必须郑重指出，部门虽然可以把服务的工作外判，但提供服务的责任始终仍须由部门承担。把服务外判后，部门要适当地承担责任，采取积极行动，确保服务维持在合理水平。

投诉人或部门的异议

重新评审个案

4.18 正如**第二章**所述，本署接到的所有投诉，均由评审组先行评定是否在申诉专员的法定职权范围内，以及是否有表面证据，足以展开调查。假如本署决定不受理个案，而投诉人不同意的话，他们可以要求本署重新评审其个案。

4.19 本年度内，我们接到共 290 宗重新评审个案的要求，并就其中 89 宗重新展开查讯。

覆检个案

4.20 投诉人有时会不满意我们就投诉事项所得的调查结果或结论，而要求本署覆检其个案。本署会按照既定程序处理这类要求（参见第二章**第 2.20 段**），假如认为理据充分，会进行覆检。个案若须作深入研究，我们就会以全面调查方式进行覆检。



图表 4.2 本署职员覆检投诉个案

图表 4.3

所有覆检个案						
理由	新证据		新观点		不在本署职权范围内	合计
结果	有	没有	有	没有		
改变决定	3		5			**8**
维持决定		58			1	**59**
						67

4.21　在本年度，本署接到共 93 宗覆检个案的要求。我们否决了当中的 26 宗，并就其馀 67 宗进行覆检。在完成覆检后，本人改变了对八宗个案的决定，而馀下的 59 宗个案则维持原来的决定。详情参见上列**图表 4.3**。

4.22　当中有五宗覆检个案是以全面调查方式进行，完成后本人改变了对两宗个案的决定。有关这些个案的详情载于**附件 12**。

检讨对「感到受屈的人士」的诠释

4.23　本署在评审某宗投诉个案时，曾基于投诉人并非直接或是本身因所指称的行政失当而感到受屈的缘故，而决定不予受理。其后，我们认为有必要对《申诉专员条例》第 10(1)(d) 条中「感到受屈的人士」的诠释进行检讨。在咨询本署一位法律界的专业顾问后，我们认为不妨采取较为宽松的诠释。因此，将来假如投诉人能够提出有合理论据的说法，显示他因为某项行政行为导致的行政失当而遭受不公平对待，我们就会视他为「感到受屈的人士」。

4.24　我们会在来年试行对投诉个案采用这个新诠释，并在积累一定经验后检讨其成效。

固执己见的投诉人

4.25　正如前文所述，对本署的决定或查讯结果感到不满意的投诉人，可以循适当途径要求本署重新评审或覆检其个案。然而，有些投诉人却以抗争的手法表达不满。一些个案的投诉人经常三番四次致电本署多名职员，有时甚至出言辱骂。其中情况较为极端的一宗个案，是投诉人来到本署，扰乱我们的运作，有几次甚至威胁使用暴力。

4.26　遇到这类情况，我们总会保持克制，以一贯的专业态度向投诉人耐心解释提出上诉的适当途径，包括他们若认为有需要，可以向法院寻求司法覆核。然而，假如他们依然蛮不讲理，我们会采取果断措施，以确保本署对市民的服务不致受到影响。

司法覆核

4.27　投诉人假如不满意本人的决定，除可要求本人覆检其个案之外，亦可以向法院提出司法覆核。



4.28　与上年度一样，本年度内并没有投诉人就本人的决定申请司法覆核。去年的年报中曾提到一名投诉人就法院否决其司法覆核申请而提出上诉。有关聆讯已于二零一零年九月进行，法院驳回其上诉，并命令上诉人须支付双方的堂费。上诉人现正就这项命令提出上诉。

职权范围事宜

4.29　正如本人在去年的年报中所述，政府当局已决定把下列四个机构纳入《申诉专员条例》附表 1 第 I 部之内：

民众安全服务队；
地产代理监管局；
消费者委员会；
医疗辅助队。

有关修订已于二零一零年七月二日生效。

4.30　本署就职权范围进行的检讨，最终令上述四个机构纳入申诉专员的职权范围内。除此以外，本署假如知悉有关政府设立新的公营机构的建议，也会审阅相关资料。例如，政府当局曾就设立投资者教育局及金融纠纷调解中心的建议进行公众咨询，本署已于二零一零年三月向政府当局提交意见书，并一直注视当局的回应。

4.31　在本年度，我们亦留意到政府已向立法会提交建议，设立新的通讯事务管理局，以取代广播事务管理局及电讯管理局。本署已于二零一一年一月去函政府当局，表达对有关事宜的意见。

4.32　本署亦于二零一零年十二月向立法会表达有关职权范围的意见，以协助其检讨独立监察警方处理投诉委员会的运作。

综述

4.33　我们最感欣慰的，是本署透过独立的查讯和调查，促使公共行政的质素不断提高：政府的服务更好、行政效率更高、规则更合理，管治更加开明问责。我们会继续促请政府当局注意行政体制上较为根本的问题，直至它们获妥善解决为止。

4.34　本署将继续致力把调查工作维持在最高水平，市民对本署处理投诉的工作若有任何不满意或不同意见，我们亦极为重视。本署经常定期检讨调查结果及工作程序，藉此提升服务质量，为保障市民的各项权利而努力不懈。



第五章

内部行政

人手编制

5.1　鉴于个案数字持续上升，本署近年已加强整体人手编制。由于增设了两个调查组，我们预计现时的编制应该足以应付每年平均约 5,000 宗投诉。个案数字若出现季节性骤增时，则会聘请具有丰富公共行政经验的临时调查人员加入，协助常规人员的工作。

5.2　在高级管理层方面，新任副申诉专员苏锦成先生于二零一零年四月加入本署，接替担任该职务近九年后退休的余黎青萍女士。黎女士多年来全心全意推动申诉专员制度，致力于确立公平公正、卓越高效的公共行政体制，本署谨向她致谢。

职员培训

5.3　与过往一样，我们非常重视员工培训，确保本署职员都具备所需的工作技能，有效地执行职务及提升效率。

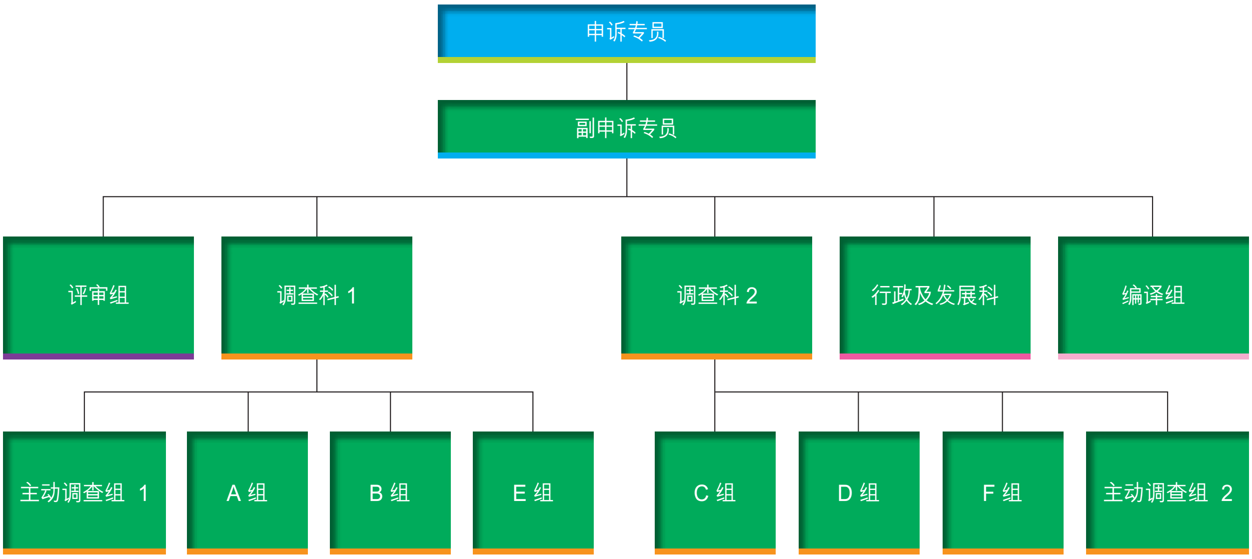
5.4　在本年度，我们先后举办了两次入职简介课程，协助新招聘的人员尽快熟习环境和投入工作。在常规的培训方面，我们亦着重提升调查人员的整体中英文应用能力，透过举办培训课程及分享经验的讲座，加强他们的语文运用技巧。



图表 5.1 电话应对技巧的培训

5.5　为了加强前线人员的沟通技巧，我们委托两位在客户服务方面的专家，为本署职员举办两次培训讲座，以专题形式分别探讨电话应对及面谈技巧。

图表 5.2 组织架构



图表 5.3

人手编制			
职员分类	**截至 2009 年 3 月 31 日**	**截至 2010 年 3 月 31 日**	**截至 2011 年 3 月 31 日**
首长级人员	4	4	4
调查人员	56	51	54
行政及支援人员	47	47	48
常规人员合计	**107**	**102**	**106**
临时调查人员：相等于全职人员（合计工日）	4.8 (1,268)	4.3 (1,146)	5.1 (1,351)
临时支援人员	4	12	—
总人数	**115.8**	**118.3**	**111.1**

5.6　我们认同选取适当的投诉个案，以调解作为解决纷争的有效方式（参见第二章**第 2.21 段**）。为加强这方面的能力，本署于二零一零年五月为调查人员举办调解培训课程，除讲述调解理论的知识外，亦透过角色扮演活动，让他们实际体验调解过程。

5.7　为扩阔员工的视野，本人乐意为属下职员提供机会，认识其他国家和地区关于公共行政及调查投诉的办事方法及制度。

5.8　本署两名高级调查主任在年度内前往上海，参与专为香港纪律部队而设的为期一周的「国情培训班」课程，研究内地的行政体制和发展。

5.9　在本地培训计划方面，本署调派了两名高级调查主任到立法会秘书处的申诉部实习半天，观察立法会议员如何接见递交请愿信的投诉团体。这是我们持续与其他机构交流处理投诉经验的其中一项安排。



图表 5.4 面谈技巧的培训



图表 5.5 调解技巧的培训

文件档案管理计划

5.10　本署把投诉及调查档案转为电子形式的进展顺利，使资料的储存更长久和更有系统，而且便于检索。大部分旧记录均已完成电子化，因此，我们逐步缩减主要由临时支援人员组成的专项工作小组的编制，只保留足够人手处理馀下的旧档案及新记录。

对本署的投诉

5.11　在二零一零／一一年度，我们完成了共 18 宗对本署的投诉，内容涉及职员态度或工作方式和程序，又或两者都涉及。在这些投诉当中，有五宗经本署调查后认为「成立／部分成立」，反映出本署的服务在某些方面尚要改善，尤其是要加强沟通的技巧。本署每次都会为有关职员提供辅导，针对其不足之处谋求改善之道。



图表 5.6 上海培训之旅

5.12　投诉人针对本署职员的投诉，往往是由于他们不满意本署就其投诉某些政府部门或公营机构所作的结论和决定。在这方面而言，他们其实是错怪了个别职员，因为所有个案的结论均是本人的决定，而非属于代表本人签发复函或调查报告的职员。本署会视乎情况，把这类对本署的投诉作为覆检个案的要求处理。假如有新的理据，足以支持本署修改投诉个案的调查结果，我们定会改正。本署的最终目标，是竭尽所能，进行公平公正的调查。

5.13　无论如何，我们定会极为严肃地处理这类投诉，因为每宗投诉都带给我们重新审视工作制度和行事程序的机会。本署重视从中汲取的经验，随时乐意改善为市民提供的服务。

图表 5.7

2010/11 年度终结的对本署的投诉

投诉性质	成立	部分成立	不成立	未有定论
职员态度（包括延误及疏忽）	—	—	9	1
工作方式和程序	1	3	3	—
职员态度及工作方式和程序	—	1	—	—
总计	**18**			



第六章

宣传推广及对外关系

6.1　一直以来，我们都非常注重与社会各界保持密切联系，这样本署的工作才能够符合市民大众的期望。在本年度，除继续进行各种宣传活动和出版刊物外，我们也积极加强与相关机构和人士的联系，推广本署的工作及收集他们的意见。

主动接触市民大众

宣传推广活动

6.2　我们在二零一零年十月展开新一轮的宣传推广活动，制作了五辑介绍申诉专员职权范围及工作的全新宣传短片，在电视、巴士及铁路车厢内播放。同时，又在两份畅销的本地报章上刊登广告。我们希望透过这些推广活动，加深社会各阶层人士对本署的认识。



图表 6.1 报章广告

外展讲座

6.3　除此之外，本署也经常到不同的政府部门、学校、大学及长者中心举办讲座，主动接触社会各界人士。在本年度，我们举办了逾 20 次外展讲座，出席者的反应令人鼓舞。



图表 6.2 为政府部门举办的讲座

资源中心

6.4　本署的资源中心备有各种关于本署及世界各地相关机构的刊物和资料，包括本署出版的通讯《申报》、年报、主动调查报告、录像，以及外地申诉专员机构的期刊等，欢迎市民到资源中心查阅有关资料。

宣传刊物及网页

6.5　我们会定期更新本署出版的刊物及网页。随着四个公营机构（即民众安全服务队、地产代理监管局、消费者委员会及医疗辅助队）在二零一零年七月纳入《申诉专员条例》附表，我们已更新宣传单张的设计和内容，而投诉表格亦已经过检讨及修订，以反映本署最新的运作模式。市民可以到本署的资源中心或民政事务总署辖下各分区民政事务处索取有关刊物，或到本署网页下载。

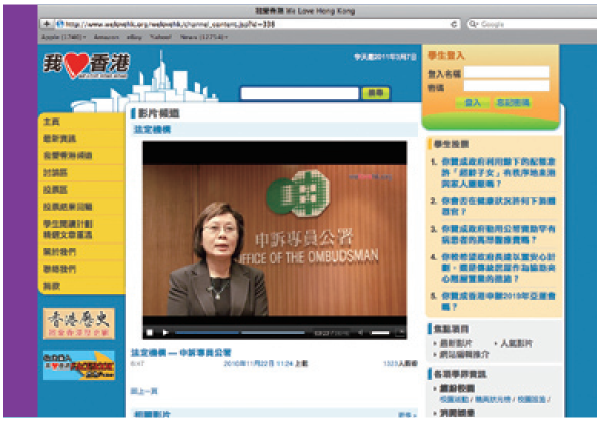


图表 6.3 本署的各种刊物

6.6　本署网页（www.ombudsman.gov.hk）提供一个重要的平台，方便市民查阅关于本署的最新消息。各种刊物、调查报告、新闻稿、常用表格及我们最新的宣传短片，市民都可以随时浏览或下载。

青少年教育

6.7　我们相信，市民应该从小开始认识公平、公正等积极的社会价值观，所以青少年教育是我们十分重视的一环。互联网是向年青一代发布资讯的一个重要而且有效的途径，因此，本署在二零一零年十月与志愿团体合作，制作了一辑关于申诉专员工作的短片，并把短片上载到一个专门与本地学生分享教育短片的网上平台「我爱香港频道」。我们将继续寻求更多与其他机构合作的机会，利用互联网宣传本署的工作。



图表 6.4「我爱香港频道」

记者招待会及新闻稿

6.8　在向公众发布关于本署的重要资讯方面，本人非常倚重大众传媒的支持。在本年度，我们举行了三次记者招待会，公布了两份投诉调查报告（不披露个案所涉人士的身份）及五份主动调查报告的结果。另外，我们亦宣布展开两项主动调查。香港的报章、电视、电台和网上传媒都有广泛报道我们的工作。



图表 6.5 申诉专员主持记者招待会

图表 6.6

记者招待会及新闻稿	
2010 年 5 月 13 日	• 公布一项关于投诉运输署推卸责任，未能妥善处理公共运输交汇处单车违例停泊问题的个案调查结果（不披露个案所涉人士的身份） • 公布有关消防安全规管措施的主动调查结果
2010 年 9 月 9 日	• 宣布就当局为有情绪及行为问题的学生提供的特殊教育服务展开主动调查 • 公布以下两项主动调查的结果： i. 违例驾驶记分制度 ii. 政府土地的拨出及监管
2010 年 11 月 10 日	• 宣布就当局对水表及用户帐目的管理展开主动调查
2010 年 12 月 21 日	• 公布一项关于投诉水务署掉乱水表的个案调查结果（不披露个案所涉人士的身份） • 公布以下两项主动调查的结果： i. 医院管理局非紧急救护车载送服务的管理 ii. 运输署如何改善公共小巴的营运安全



图表 6.7 申诉专员接受电台节目专访

与专业人士、社区领袖等合作

顾问及太平绅士

6.9　为提升本署的工作效能和影响，我们会在有需要时寻求本署顾问的协助，亦会透过「太平绅士协助推广计划」，获取太平绅士的支持。

6.10　二零一零年十二月，本署举办了一个关于楼宇渗水问题的研讨会。渗水问题一直困扰香港不少家庭，我们为此邀请了本署的顾问、太平绅士、政府代表，以及这方面的专家出席，分享他们对处理有关问题的见解。这次研讨会共有逾 60 人出席，大家都积极参与讨论，充分交流了意见。



图表 6.8 楼宇渗水问题研讨会

立法会议员及区议员

6.11　每年，申诉专员都会与立法会议员会面，讲述本署的工作概况。本年度的会面于二零一零年十二月十四日举行，本人在会上向议员简介本署的工作，并讨论双方共同关注的事宜，当中包括申诉专员对涉及人事问题的调查权力，以及如何界定「感到受屈」的人士。

6.12　在地区层面，我们致力与区议会建立巩固的联系，以改善社区服务。本人于二零一一年一月在民政事务总署的协助安排下，与各区区议会的主席及副主席会面，向他们简介本署的工作近况，也收到不少宝贵的意见。

6.13　为加强与立法会议员及区议员的合作，我们在二零一一年三月三日为议员的助理举办了一次研讨会，藉此让他们更加认识本署的职能及运作，促进彼此日后在处理公众关注的事宜上的合作。在这次研讨会上，逾 90 名出席者就大厦管理、公共房屋、渗水问题、交通设施、公共医疗服务等市民关注的重要问题进行讨论，效果十分理想。



图表 6.9 为议员助理举办的研讨会

申诉专员嘉许奖

6.14　我们每年均会表扬在处理投诉和改善公共行政方面表现出色的公营机构及公职人员。本年度申诉专员嘉许奖的得奖机构是入境事务处（大奖）、强制性公积金计划管理局及学生资助办事处。颁奖典礼在二零一零年十一月十六日举行，以表扬上述机构和 21 位得奖公职人员。从各方面的反应可见，申诉专员嘉许奖不但有助增进公职人员对申诉专员制度的认识，同时亦可鼓励他们以积极态度，处理市民对公营机构行政失当的不满。

图表 6.10

二零一零年得奖机构一览
入境事务处（大奖）
强制性公积金计划管理局
学生资助办事处

图表 6.11

二零一零年得奖公职人员一览

机构	得奖人数
入境事务处	2
土木工程拓展署	2
土地注册处	1
市区重建局	1
法律援助署	1
社会福利署	1
香港海关	1
效率促进组	1
强制性公积金计划管理局	2
渠务署	2
税务局	1
路政署	1
运输署	2
医院管理局	1
医疗辅助队	1
惩教署	1



图表 6.12 申诉专员嘉许奖颁奖典礼

与海外及内地申诉专员机构的联系

国际联系

6.15 本人非常重视与外地的申诉专员机构保持紧密联系，他们的调查和运作模式可作借鉴，亦有助本署的办事方式及程序更加完善。本人一直积极参与国际层面的交流活动。二零一零年八月，本人出席亚洲申诉专员协会在菲律宾马尼拉举行的大会暨常务理事会会议。二零一零年十月，本人于国际申诉专员协会在百慕达举行的常务理事会会议上获选为司库。二零一一年三月，本人前往台湾，参加第二十六届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员会议。这些会议使本人更全面地认识不同社会、政治和文化背景下的申诉专员制度。

6.16 二零一零年七月，本署的一名助理专员与一名高级调查主任前往马来西亚吉隆坡，参与亚洲申诉专员协会「地区技术支援计划」的集思会。区内多个成员机构均有派员出席，大家交流处理投诉及调查工作的心得。

与内地的联系

6.17 自一九九六年起，本署一直与中国监察学会合办交流活动。二零一零年十月，中国监察部派出一个六人代表团，到香港访问五天，我们安排了多个政府部门及公营机构为他们举行简介会。交流活动有助内地代表加深对香港行政制度及社会经济发展的认识，我们也藉此机会，就双方的调查方法及程序交换意见。



图表 6.13 与内地进行交流活动

6.18 二零一零年十一月，副申诉专员率领五位同事到湖北和广东，进行为期五天的访问，参观当地的行政中心，并考察他们处理查询和投诉的机制。这次宝贵的经验令本署职员不但增广见闻，更有机会以新的角度，深入思考回应市民投诉的方法。



图表 6.14 在广东惠州市与内地监察人员讨论电子监察系统

前瞻

6.19 本署会定期检讨及调整服务，以配合市民大众的期望。为制定正确的发展方向，我们会不时进行公众意见调查。我们将继续衡量市民对本署服务的认识、观感和期望，相信将可藉此获得有用的指标，协助我们优化办事程序，切合不断增长的服务需求。除公众意见外，我们也会继续咨询相关机构和人士，以及参考世界各地申诉专员机构的建议和经验。





附件

附件 1

用语词汇

中止调查的投诉

这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

未有定论

这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

主动调查

这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常是针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

主动调查审研工作

这是指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。主动调查审研若显示并无显著行政失当，或有关机构已积极改善，则本署不会展开主动调查，而会终结审研，并将结果送交所涉机构。如有需要，本署会提出改善建议。

成立、部分成立和不成立

这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

全面调查

这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或某个决定。

行政失当

这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能继续跟进。

投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉人指称的事项可能不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有显著的行政失当之处，并就这些须予改善的地方提出意见。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

决定不予继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

查讯

对于一般性质的投诉个案，本署会以这种方式较快捷地处理。如认为适当，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。在此情况下，本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或所搜集的证据。在完成对投诉的查讯时，本署会把查讯结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。如认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。

调查

这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

调解

这是投诉人与被投诉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。

附件 2

《申诉专员条例》附表所列机构一览

条例（第 397 章）附表 1 第 I 部所列机构

1. 政府所有部门／机构（公务员叙用委员会秘书处、香港辅助警察队、香港警务处及廉政公署除外）
2. 九广铁路公司
3. 民众安全服务队
4. 市区重建局
5. 立法会秘书处
6. 平等机会委员会
7. 西九文化区管理局
8. 地产代理监管局
9. 香港考试及评核局
10. 香港房屋协会
11. 香港房屋委员会
12. 香港金融管理局
13. 香港艺术发展局
14. 香港体育学院有限公司
15. 个人资料私隐专员公署
16. 财务汇报局
17. 消费者委员会
18. 强制性公积金计划管理局
19. 雇员再培训局
20. 机场管理局
21. 职业训练局
22. 医院管理局
23. 医疗辅助队
24. 证券及期货事务监察委员会

条例（第 397 章）附表 1 第 II 部所列机构

1. 公务员叙用委员会秘书处
2. 香港辅助警察队
3. 香港警务处
4. 廉政公署

附件 3

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

不受申诉专员调查的行动 — 香港法例第 397 章附表 2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份购回守则》有关的行动
10. 香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制 — 香港法例第 397 章第 10(1) 条

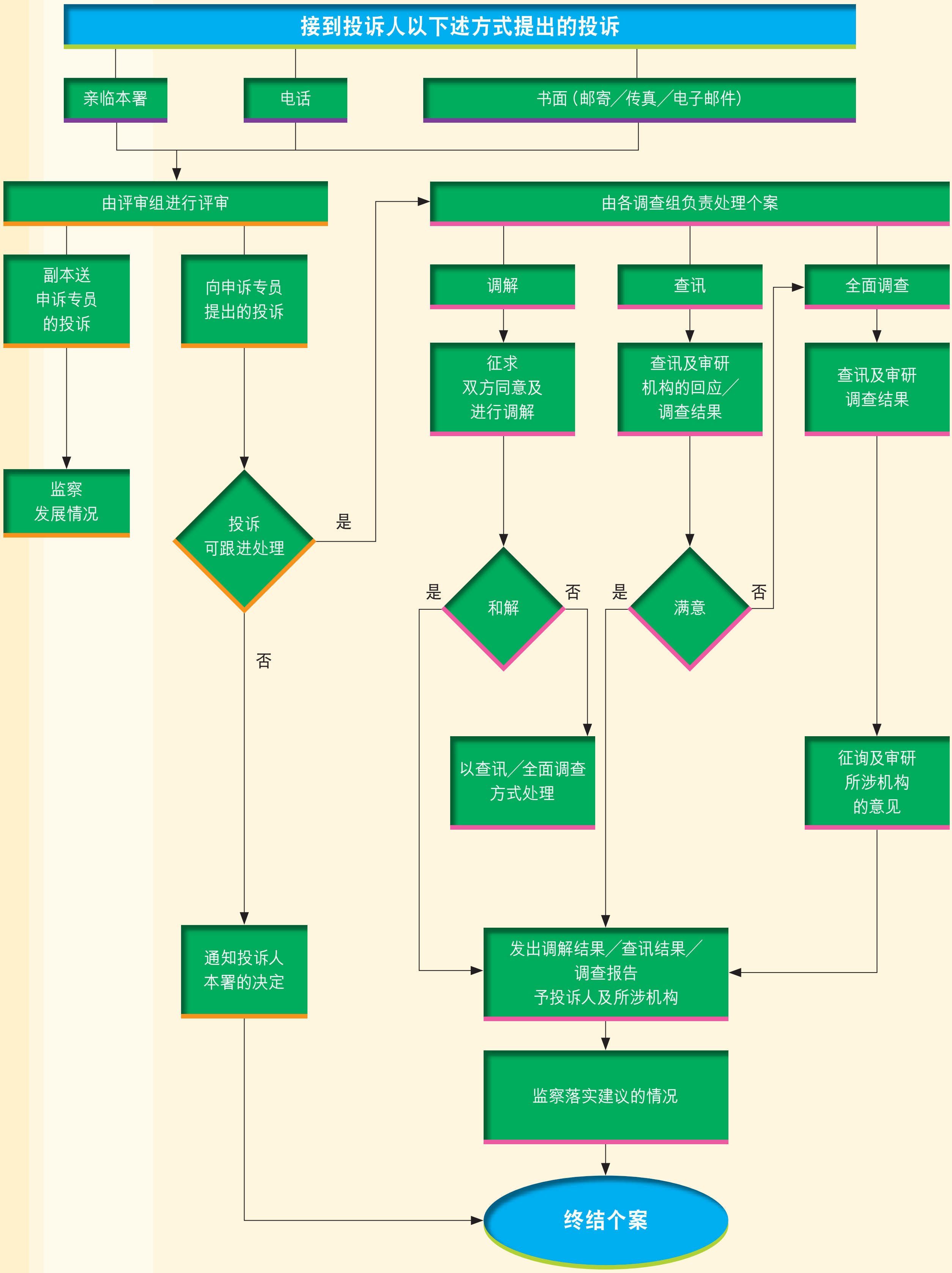
1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况 — 香港法例第 397 章第 10(2) 条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

附件 4

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面(邮寄/传真/电子邮件)
由评审组进行评审
副本送
申诉专员
的投诉
向申诉专员
提出的投诉
监察
发展情况
投诉
可跟进处理
是
否
通知投诉人
本署的决定
由各调查组负责处理个案
调解
查讯
全面调查
征求
双方同意及
进行调解
查讯及审研
机构的回应/
调查结果
查讯及审研
调查结果
是
和解
否
是
满意
否
以查讯/全面调查
方式处理
征询及审研
所涉机构
的意见
发出调解结果/查讯结果/
调查报告
予投诉人及所涉机构
监察落实建议的情况
终结个案

附件 5

已完成的主动调查报告及主动调查审研工作索引

主动调查报告	
OMB/DI/190	消防安全规管措施
OMB/DI/184	政府土地的拨出及监管
OMB/DI/183	违例驾驶记分制度
OMB/DI/194	医院管理局非紧急救护车载送服务的管理
OMB/DI/206	运输署改善公共小巴营运安全的行动
OMB/DI/203	政府当局对新界豁免管制屋宇的违例建筑工程所采取的执法行动
主动调查审研工作	
OMB/DI/207	医院掉乱初生婴儿身份事件
OMB/DI/211	以快艇经营的非法渡轮服务
OMB/DI/214	提供政府人员的资料
OMB/DI/210	持续进修基金
OMB/DI/220	把外墙改装为落地玻璃的旧式楼宇单位的结构安全
OMB/DI/213	无牌经营旅馆及床位寓所
OMB/DI/217	小型赛车活动的规管
OMB/DI/215	对公共屋村及「租者置其屋」计划单位实施的扣分制
OMB/DI/224	香港高级程度会考试卷的编制
OMB/DI/228	对于「失踪病人」的处理



附件 6
已完成的主动调查报告摘要

屋宇署及地政总署

个案编号：OMB/DI/203
政府当局对新界豁免管制屋宇的违例建筑工程所采取的执法行动
（调查宣布日期：二零零九年七月八日；
完成日期：二零一一年三月三十一日）



背景

为遏止违例建筑工程扩散，政府的政策订明，屋宇署应优先取缔「新的」违例建筑工程（即在过去 12 个月内新近完成的工程）。然而，对于新界豁免管制屋宇（「新界村屋」），屋宇署采纳了「在建工程政策」：只会对「正在施工」的违例建筑工程采取执法行动，当中甚至不包括已「实际完工」的工程，即构筑物的混凝土架构或建筑物的楼梯盖若已完成，便不在执法行动之列。至于地政总署，则只会对公然违规的个案，例如建筑尺寸过大的新界村屋，优先采取执行契约条款行动。

2. 有鉴于此，申诉专员展开是项主动调查，审研现行执法策略的成效，以及可以改善之处。

观察所得

执法效率不高，成效存疑

3. 屋宇署在二零零七至一零年期间接到 2,400 宗「正在施工」的个案，但只有 755 宗（31%）获该署确认为「正在施工」，因此会采取执法行动。有关数字反映该署把执法行动局限于非常狭窄的范围。尽管屋宇署对当中 721宗个案发出了清拆令，但仅有 285 宗（40%）获解决。而在地政总署处理的 2,161 宗个案中，只有 118 宗（5%）取得成效（拆除违例构筑物）。在其馀的个案中，有 1,147 宗（53%）已发出警告信及于土地注册处注册。

4. 屋宇署执行清拆令的进度缓慢，而地政总署仅将警告信在土地注册处注册，效果都极不理想，尤其是关于新界村屋违例建筑工程的投诉数字一直在上升（从二零零七至一零年录得 49% 的升幅）。

执法行动有局限

5. 按照现时对于新界村屋违例建筑工程的执法策略，可在短时间内建成的简单违例构筑物，很容易回避当局的执法行动。

有违常理逻辑

6.　在本署研究的多宗个案中，尽管屋宇署已掌握「正在施工」的证据，但却以违例建筑工程的主体结构已完工为理由，而不将其列为「正在施工」的工程。按照「正在施工」的个案的定义，屋宇署的决定从技术角度或许说得通，但显然有违常理逻辑，而且肯定不符合政府当局致力遏止新界村屋违例建筑工程扩散的承诺。

对新界村屋及其他楼宇厚此薄彼

7.　屋宇署现时对新界村屋违例建筑工程所采取的「在建工程政策」执法范围较狭窄，实有别于针对其他楼宇的一般做法（对「新的」违例建筑工程即时采取执法行动）。「在建工程政策」对该署的执法行动增添了不必要的障碍，令人觉得当局对新界村屋及其他楼宇厚此薄彼，而新界村屋的拥有人则得到优待。

采取行动的准则不一致

8.　屋宇署及地政总署人员对于「正在施工」的个案的诠释较宽松和不一致，以致两个部门白白浪费时间精力于转介个案及作徒劳无功的视察，所采取的执法行动亦欠公平。

延误

9.　有关部门延误采取执法行动，往往是由于他们花费太多时间去确定「正在施工」的个案的状况，又或是纯粹因为部门态度拖拉所致。

对拥有人的拖延手法束手无策

10.　有些违例构筑物的拥有人会采取拖延手法，藉拒绝屋宇署或地政总署人员进入楼宇视察，又或就事涉违例建筑工程的完工日期争辩不休，企图证明当局不应对其违例建筑工程即时采取执法行动。政府当局优柔寡断，助长了这种拖延手法。

档案记录保存不周

11.　屋宇署的顾问拟备的视察报告，载有关于违例建筑工程的第一手资料。然而，屋宇署的决定可能有别于顾问的评估及建议，但是没有把个中理由存档，亦没有告知其顾问。这种做法既无助于确保该署作出理据充分且前后一致的决定，亦未能协助顾问了解该署的要求。

缺乏监察

12.　发展局、屋宇署及地政总署未能有系统地收集及监察关于新界村屋违例建筑工程的统计资料，故此当局实难以准确评估现行对于新界村屋违例建筑工程的执法策略有多大成效。

扩大执法范围的可行性

13. 发展局及屋宇署表示，新界村屋并无详细的建筑图则，也缺乏屋宇署所要求的其他证据，以确定事涉构筑物是「违例」或「新的」建筑工程，因此，要扩大执法范围以涵盖新界村屋「新的」违例工程，存在一些困难。

14. 然而，本署发现，并非所有新界村屋违例建筑工程的个案都难以证明有关工程「违例」。此外，就确定违例建筑工程是否「新的」个案方面，发展局及屋宇署为自己订立了过高的举证标准。

结论及建议

15. 申诉专员提出下列建议：

(a) 政府当局应完全取消「在建工程政策」，务求公平一致地就新界村屋及其他楼宇的违例建筑工程问题采取有效的执法行动；

(b) 屋宇署与地政总署应统一双方对问题的理解及处理方法，并且建立个案资料库，记录相关的个案；

(c) 屋宇署及地政总署应精简程序，以提高运作效率；

(d) 屋宇署及地政总署应探讨搜集证据的其他方法，例如利用科技器材或寻求投诉人或邻近居民的协助；

(e) 屋宇署应记录对于违例建筑工程个案所作的决定及背后的理据，并让该署的顾问知悉；以及

(f) 发展局应联同屋宇署及地政总署，尽快评估新界村屋违例建筑工程问题的严重程度，以便客观分析执法策略的成效。

消防处及食物环境卫生署

个案编号：OMB/DI/190
消防安全规管措施
（调查宣布日期：二零零九年六月二日；
完成日期：二零一零年五月七日）



审研范围

这项主动调查审研：

(a) 当局执行适用于所有处所的消防安全规管措施的程序和方法；

(b) 当局在审批食物业牌照时，就消防安全方面的安排；以及

(c) 当局监察食物业处所符合消防安全规定的机制。

消防处的法定核证制度

2. 法例规定，处所拥有人必须确保消防装置及设备时刻在有效操作状态，并且须安排注册承办商每 12 个月检查消防装置及设备一次。完成检查后，注册承办商须在 14 天内向拥有人发出一份记录了检查结果的证明书（通称「FS251 证书」），同时把证明书副本送交消防处。

监管不严、成效不彰

3. 消防处收到的 FS251 证书会由职员以人手审核，与先前收到的证明书核对，以查核哪些处所有逾期检查的情况。该项工序耗费人力，而且消防处难以证实注册承办商有否及于何时呈交 FS251 证书。

4. 消防处正研究设立电脑系统以编制清单，列出哪些处所逾期未有检查消防装置及设备，同时亦考虑修订法例，规定注册承办商在向处所拥有人发出 FS251 证书前，先把证明书呈交消防处加签。如此做法会有助消防处监管有关的检查工作。

FS251 证书欠缺透明度

5. 由于处所拥有人没有法定责任展示 FS251 证书，因此处所的使用者不容易知悉处所的消防安全状况，亦无从举报任何不合规格的情况。为促使处所拥有人适时安排检查及妥善维修消防装置及设备，消防处正考虑修订法例，规定拥有人把 FS251 证书展示于显眼位置。

收到 FS251 证书后未全面跟进

6. 收到的 FS251 证书若显示消防装置或设备有不合规格的情况，消防处会按问题的性质和严重程度，把个案分为须即时处理及可稍后处理两类。该处的目标是：就所有须即时处理的个案，该处都立刻到处所进行巡查，以决定需否采取执法行动。至于可稍后处理的个案，消防处只会向处所拥有人发出劝谕信，敦促他们纠正问题。

7. 消防处每年收到的有关个案中，约八成为须即时处理，另外约两成为可稍后处理。不过，消防处只能就六成个案进行巡查。换言之，至少有两成须即时处理的个案，消防处是没有巡查的。至于可稍后处理的个案，由于消防处在发出劝谕信后便不再跟进，处所拥有人更不会认真对待问题。

建议由注册承办商把关

8. 现行法例只规定注册承办商须检查消防装置及设备，以及把检查结果的报告送交消防处。消防处则须确保处所拥有人纠正报告所记录的不合规格情况，责任非常繁重。

9. 本署相信，若能规定注册承办商须先修妥消防装置及设备，才向该处呈交 FS251 证书，情况应会更为理想。注册承办商若能担当此把关者角色，消防处便可以更有效地运用资源，监察注册承办商及处所拥有人遵从规定的情况。

检控率低

10. 消防处只对少数个案提出检控，当中涉及的除了注册承办商未有提交 FS251 证书外，亦有处所拥有人并无安排每年检查消防装置及设备，以及逃生途径被阻塞或锁上。

食物业处所的发牌及巡查制度

11. 食物环境卫生署（「食环署」）是负责向食物业处所发出食物业牌照的发牌当局。食物业牌照每 12 个月续期。

牌照条件不全面

12. 申请新的食物业牌照者须提交证据，证明已符合卫生、消防安全及其他规定。然而，牌照一经批出，持牌人只须遵守牌照对食物卫生条件的要求，牌照却未订明任何消防安全规定。

续牌程序有不足之处

13. 在审批续牌申请时，食环署既没有规定持牌人须提交任何证明文件，亦未有与消防处安排巡查食物业处所，以证明处所仍然符合消防安全规定。处所未能符合消防安全规定，而食环署却批准续牌，令市民误以为处所安全稳妥。

巡查工作不足够

14. 截至二零零九年年底，全港约有 22,000 个持牌食物业处所。消防处的目标，是每五年内到各食物业处所突击巡查一次。然而，二零零六至零九年期间，消防处每年进行的突击巡查由 78 次到 513 次不等，严重低于目标。突击巡查次数如此之少，实在难以监督持牌食物业经营者时刻保持处所的消防安全。

建议

15. 申诉专员向消防处及食环署提出共 11 项建议，当中包括：

(a) 消防处应加快设立电脑系统及修订法例，以便揭示未有遵从法例要求的处所拥有人及注册承办商；

(b) 消防处在考虑立法规定处所展示 FS251 证书的同时，应鼓励处所把证明书展示在显眼位置；

(c) 消防处应就所有须即时处理的个案进行巡查，并抽查可稍后处理的个案；

(d) 消防处应考虑规定注册承办商在呈交 FS251 证书前，先修妥不合规格的消防装置或设备；

(e) 消防处应加强检控未有遵守消防安全规例的人；

(f) 食环署应在食物业牌照上订明处所必须遵从消防安全规定；

(g) 食环署应与消防处订立机制，确保食物业处所符合消防安全规定才批准续牌申请；以及

(h) 消防处应全面检讨突击巡查的次数及所需的人手。

16. 消防处及食环署已接纳各项建议。

教育局及地政总署

个案编号：OMB/DI/184
政府土地的拨出及监管
（调查宣布日期：二零零九年六月二十三日；
完成日期：二零一零年九月七日）



背景

政府的土地政策订明，地政总署拨出政府土地给另一政府部门后，获拨土地的部门须管理该幅土地。然而，本署发现，在一宗涉及某幅政府土地（「事涉土地」）的个案中，有关部门并没有遵从这项政策。事涉土地于一九七四年由新界民政署（即地政总署的前身）拨予教育司署（即教育局的前身），以供某体育协会（「协会」）使用。

本署观察所得

推卸责任

2. 教育局拒绝承担管理事涉土地的责任，理由是「新界民政署及协会均明白，当年只是为了行政方便，技术上利用『政府拨地』的方式，目的是把事涉土地拨予协会」。为自圆其说，教育局指出，新界民政署拨出事涉土地之工程条款的标题上有协会名称，而且新界民政署与协会之间曾直接接触，商讨事涉土地的使用事宜。

3. 地政总署则反驳称，事涉土地是拨给了教育司署，而非协会。事涉土地若是拨给协会的话，应会采用「短期租约」或「私人合约方式批地」等方式批出，而非采用只适用于拨地予政府部门的「政府拨地」方式。

4. 本署认为，工程条款的标题及新界民政署与协会之间的直接接触，并不足以证明事涉土地是直接拨予协会使用。教育司署于一九七四年要求新界民政署拨地，而新界民政署把事涉土地拨予该署等事实，均清晰地记录在案；批地程序亦符合当时的土地政策。显然，教育司署（现时为教育局）是获拨事涉土地的部门。

5. 教育局既然获拨事涉土地，理应肩负责任，解决事涉土地使用率长期偏低的问题。

缺乏监管

6. 教育局声称确有「监督」协会，向协会收集每年活动的统计数字，并每半年派员到协会巡视。

7. 然而，该局理应更加谨慎尽责，最低限度也应与协会拟订妥善安排，以便监管及评核，确保局方仍有理据在政策上支持协会。

建议

8. 申诉专员建议：

(a) 教育局须密切监察协会使用事涉土地的情况，以确保达致既订的目标及目的；

(b) 教育局须作出妥善安排，以监察及评核协会的活动；

(c) 假如事涉土地的使用率持续偏低又或有滥用情况，教育局须终止让协会使用事涉土地，并把土地交回地政总署；以及

(d) 地政总署须与各决策局／部门协商，研究是否尚有类似个案，并尽快纠正任何不当之处。

运输署

个案编号：OMB/DI/183
违例驾驶记分制度
（调查宣布日期：二零零九年三月十九日；
完成日期：二零一零年九月六日）



背景

任何驾驶者假如在两年内被记违例驾驶分数满 15 分，可被法庭取消其驾驶资格。然而，有部分被记 15 分或以上的驾驶者，却能藉逃避收取法庭传票而不出席取消驾驶资格的聆讯。故此，政府当局于二零零九年二月建议修订《道路交通（违例驾驶记分）条例》。

2.　鉴于当局所建议的法例修订似乎仍未能迅速取消故意逃避出庭应讯者的驾驶资格，申诉专员遂决定展开主动调查，以审研当局所建议的法例修订的成效。

二零零九年的修订条例

3.　有关的法例修订于二零零九年五月二十九日开始生效。条例经修订后，一如以往，传票会先以普通邮递方式寄出。但是，假如驾驶者没有出庭应讯，法庭会以挂号邮递方式按驾驶者的最后登记地址再寄出传票。即使传票因无法派递而被退回，亦会当作已送达论。假如驾驶者仍没有出庭应讯，法庭便会发出逮捕令，而警方将会根据逮捕令联络有关驾驶者，要求他向警署或法庭报到。假如传票已经送达，而驾驶者又没有出庭应讯，则运输署署长（「署长」）有权拒绝为其签发、重新签发或续发驾驶执照。

本署观察所得

存在漏洞

4.　二零零九年的修订条例生效八个月后，拒绝出庭应讯的驾驶者为数仍不少（有 210 名）。尽管法庭已发出逮捕令，他们仍没有出席有关取消其驾驶资格的聆讯。该些驾驶者只要不出庭应讯，或其驾驶执照的有效期仍未届满，他们的驾驶资格就不会被取消。

未能减少逃避应讯的情况

5.　《道路交通（违例驾驶记分）条例》并无条文订明法庭可对故意逃避出庭应讯者施加额外罚则。这对于那些自愿自觉地出庭应讯及接受取消驾驶资格的驾驶者并不公平。

6.　修订条例亦没有积极鼓励驾驶者即时认罪及接受取消驾驶资格。例如，没有容许驾驶者以书面方式向法庭认罪及接受取消驾驶资格。

拒绝续期的作用有限

7. 由于驾驶执照的有效期可长达十年，因此，对于那些逃避出庭应讯的驾驶者，署长拒绝为他们的执照续期的阻吓作用十分有限。

必须更加精简程序

8. 虽然运输署已把处理取消驾驶资格个案的时间由 14 个星期缩短至七个星期，但本署认为，该署仍须进一步加快有关程序。

建议

9. 申诉专员向政府当局／运输署提出下列主要建议：

(a) 考虑以立法方式，授权法庭在有证据显示驾驶者故意阻挠执法行动时，可发出较长期的取消驾驶资格命令；

(b) 考虑接纳驾驶者以书面方式向法庭认罪，以提高工作效率与成效；

(c) 授权署长于驾驶者逃避出庭应讯或拒捕时，可拒绝向他发出其他执照（包括车辆牌照），或拒绝为该些执照续期；以及

(d) 精简工作方法及程序，以进一步缩短处理取消驾驶资格个案所需的时间。

10. 政府当局／运输署已接纳上述建议。

运输署

个案编号：OMB/DI/206
改善公共小巴营运安全的行动
（调查宣布日期：二零一零年一月二十一日；
完成日期：二零一零年十二月十七日）



背景资料

公共小巴是本港最多市民使用的公共交通工具之一，但统计资料显示，过去十年，公共小巴涉及交通意外的比率，远超过其他类别的车辆。二零零零年，运输署在发生数宗涉及公共小巴的致命交通意外后，承诺会研究及制订措施，改善公共小巴的营运安全。然而，运输署随后九年的工作进展甚微，直至二零零九年六月及七月先后发生两宗涉及公共小巴的严重致命交通意外，该署才加快采取行动。

观察所得及意见

未有谨慎尽责及着紧处理问题

2.　**车速限制器** — 运输署直到二零零五年十一月发生一宗涉及公共小巴的致命意外后四天，才向公共小巴的主要生产商查询有关安装车速限制器的事宜。随后，该署于二零零六年十一月及二零零八年五月的跟进查询，不过是循例询问一下最新资料。而且，该署等到再发生另一宗涉及公共小巴的致命意外后，才于二零零九年六月向生产商跟进问题。此后该署的跟进工作虽较以往迅速，但问题已被耽误了近四年之久。

3.　**黑盒** — 运输署没有就公共小巴使用黑盒直接委托机构进行试验，只是在黑盒供应商自发进行的三次试验中提供协助。由于角色被动，运输署无法控制试验的发展方向和时间表。运输署曾于二零零七年年初向生产力促进局咨询。不过，在收到该局的建议后，运输署并没有作任何跟进。

4.　**公共小巴司机的培训** — 政府资助的公共小巴司机培训课程，已经举办了逾六年。然而，截至二零零九年年底，只有 1,138 名司机曾参加这类课程，仅占在职公共小巴司机总人数约 10%。运输署的宣传工作，只能说是聊胜于无。对于何以花了超过四年时间来筹备小巴司机强制性职前培训课程，该署的解释同样无法令人接受。其实，培训课程内容、评核准则等均可参照现有的类似课程，故详情大致上已经齐备。

缺乏及时检讨

5.　运输署强制规定在二零零四年八月一日或以后登记的公共小巴必须安装乘客安全带及高背座椅，而在该日期之前登记的公共小巴则可自愿选择加装。截至二零一零年九月三十日，在道路上行驶的 4,350 辆公共小巴当中，只有 2,415 辆（约 55.5%）已安装上述设备。假如单靠「二零零四年八月之前登记的」公共小巴的自然淘汰，则起码要八年后所有公共小巴才会一律安装上述设备。无论如何，估计截至二零一五年年底，仍会有约 1,000 辆没有安全设备的公共小巴在道路上行驶。换言之，乘客至少在未来八年仍要面对风险，这是不能接受的。强制措施至今已实行六年，本署认为，运输署有必要检讨进度，亦应研究是否可以订定时间表或最后限期，强制规定所有「二零零四年八月之前登记的」公共小巴必须加装安全设备。

咨询范围过于狭窄

6.　在二零零九年六月之前，运输署基本上是依据咨询公共小巴主要供应商及生产商后所得的意见，以确定安装车速限制器在技术上是否可行。至于在小巴上安装黑盒的技术问题，该署在过去多年来只咨询过香港生产力促进局，但没有继续跟进该局的建议。运输署理应进行较广泛的咨询，联络熟悉这范畴的其他人士，例如学者及专业团体，以收集更多独立意见。该署如要进行全面及兼顾各方利益的评估，以决定应否推行改善公共小巴营运安全的各项措施，以及何时和如何落实，参考这些独立意见尤为重要。

对市场资讯及海外经验反应迟缓

7. 运输署对于本地市场有不同型号的车速限制器和黑盒可供选择，显然并未在意，而且在收集有关资料方面，例如对业内人士主动进行的车速限制器试验，也不关心。此外，在欧洲联盟和英国，类似香港公共小巴的车辆必须在二零零五至零八年期间，分阶段加装车速限制器。香港在这方面落后于其他先进国家和地区。

建议

8. 申诉专员向运输署提出以下六项建议：

(a) 把装设乘客安全带的规定，扩阔至包括所有「二零零四年八月之前登记的」公共小巴；

(b) 制订适当措施，以防有人干扰已装设的车速限制器和黑盒；

(c) 善用黑盒储存的数据；

(d) 密切监察各项研究中的安全措施的进度；

(e) 在有需要时寻求专家协助；以及

(f) 掌握全球各地在市场资讯及规管机制方面的最新发展。

9. 运输署已接纳上述大部分建议，惟对于强制规定「二零零四年八月之前登记的」公共小巴加装安全设备仍有保留。该署只答应会与公共小巴业界及供应商商讨，能否尽量加快更换车辆的进度以及其可行做法。本署始终认为，不应该让公共小巴乘客继续冒这种风险。本署强烈敦促政府当局重新考虑有关建议。

医院管理局

个案编号：OMB/DI/194

非紧急救护车载送服务的管理

（调查宣布日期：二零零九年九月二日；

完成日期：二零一零年十二月十六日）



背景资料

鉴于本署曾经处理数宗有关医院管理局（「医管局」）非紧急救护车载送服务（「载送服务」）的投诉，申诉专员决定展开主动调查，以审研：

(a) 载送服务车队的预约系统及时间编排；

(b) 监察有关服务的机制；以及

(c) 可予改善之处。

载送服务的运作

2.　合资格使用载送服务的人士包括卧床病人、住所没有升降机可到达的坐轮椅病人，以及精神不健全或感官机能受损，并在出院时无人陪同的病人。使用载送服务的人士大致分为门诊及住院病人两类。

(a) 门诊病人包括预约到专科门诊诊所或日间医院覆诊的病人。门诊病人的载送服务必须提早预约，先到先得。医管局设有配额制度，每间诊所或日间医院每天获分配预设的配额，载送病人往返住所及诊所。

(b) 住院病人的服务要求，是指转院或出院时需要的载送服务。此类服务要求通常在转院或出院当天提出。

3.　医管局有八名管工负责每天编排载送路线，做法是根据可调动的救护车及人手，配合已约定的载送服务要求。他们会先为门诊病人拟订路线，然后把要求服务的住院病人加入已编订的路线。假如不可行，管工会按当天的情况把病人再分组，重新安排路线。这种编排路线方式旨在尽量善用救护车及人手资源，惟当接到住院病人预约时，却难以即时确定能否安排载送服务。

发现的问题及本署观察所得

长时间等候

4.　医管局只就住院病人订立服务标准。本署认为，该局也应就门诊病人的等候时间订立服务标准。对于前往医院或诊所的门诊病人，应计算救护车原来编定的抵达时间，与病人实际登上救护车的时间差距；至于回程的等候时间，则应由病人准备好登上救护车起计。

无法确定服务

5.　假如住院病人知悉将会出院或需要转院，却未获通知是否及在何时会有救护车载送，便无法确定能否获得有关服务。在本署研究的个案中，有住院病人在获悉可以出院后，却未获通知于当天何时会有救护车载送他们。结果，其中一人使用其他交通服务返家，另一人则须多留院一夜。医管局应研究如何提高病人载送服务的确定性，例如订立通知时限，以知会病人能否应他们的要求于当天提供服务。

未能准时提供服务

6.　自二零零七年起，医管局一直无法达到准时载送门诊病人的服务标准。在过去三年，超过半数使用载送服务的门诊病人较其预约的诊症时间迟到逾 30 分钟。该局应探讨经常无法准时提供服务的各种原因，并可能需要搜集及整理所需数据，以便制订适当措施，尽量达到既定的服务标准。

未能满足的服务需求

7.　本署认为，更为根本的问题是医管局现时提供的载送服务，无法满足病人的需求。该局的统计资料中，隐含了部分病人因等候太久及无法确定能否获得服务，而主动撤销要求的个案。为了解有多少需求尚未满足，以及推行应对的措施，医管局应搜集更多这方面的数据，并研究解决方案。

8.　对于载送服务的整体需求一直上升，医管局应考虑其他解决办法。其中一个可行办法，是利用有提供类似服务的非牟利机构的资源。此外，医管局亦应尽量按病人对载送服务的倚赖程度，以及是否急切需要交通工具等因素，为载送要求订定优先次序。

建议

9.　申诉专员向医管局行政总裁提出八项建议，当中包括：

(a) 为门诊病人的等候时间订定新的服务标准；

(b) 研究如何改善可确定安排载送服务的情况；

(c) 探讨载送服务准时率偏低的原因；

(d) 搜集有关未能满足服务需求方面的数据，更有系统地加以分析，以了解问题的严重程度及研究解决方案；

(e) 研究与非牟利机构及商营机构合作，以填补服务不足的可行性；以及

(f) 为载送服务的服务对象订定优先次序。

10.　医管局已接纳各项建议。

附件 7

经查讯后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

司法机构政务长

个案编号：OMB 2010/1442 — 职员态度

投诉：职员处事官僚及态度轻佻



漏发收据而无认真跟进

投诉人与其兄长到司法机构辖下家事法庭登记处（「登记处」）缴交法庭费用，并按某柜位（「甲柜位」）职员指示到另一柜位（「乙柜位」）缴交658 元，但没有留意只获发一张630 元的收据。回到甲柜位时，职员要求他们提交另一张 28 元的收据，因为若没有该收据便不能办理有关手续，并着他们向乙柜位职员查询。

2. 他们向乙柜位职员表示没有收过 28 元的收据，要求重发但被拒。他们再回到甲柜位要求职员酌情处理亦被拒，该名职员甚至建议他们到乙柜位再缴付28 元。当他们对此表示不满时，她的态度轻佻，只回应说爱莫能助。

3. 结果，他们只好到乙柜位再缴费，并到甲柜位完成有关手续。约半个小时后，登记处一名职员致电他们，确认多收了 28 元，请他们回去取回退款。他们表示已离开登记处，不会折返。

4. 投诉人不满有关职员态度官僚及轻佻，拒绝查明事件，而只要求他们重复缴费，遂向本署投诉。

承认错误、退款及致歉

5. 司法机构政务长表示，事件主要是由于乙柜位职员漏发 28 元的收据，而事涉两名柜位职员又缺乏警觉性及协调不足，以致投诉人及其兄长在两柜位之间来来回回却不得要领。司法机构政务长认为这种做法不可接受，已把多收款项退回，并就此事向投诉人及其兄长致歉。

本署的意见

6.　本署曾聆听投诉人与乙柜位职员对话的录音，认为该职员的态度并非轻佻，但确实欠缺主动。至于甲柜位职员的态度是否欠佳，由于该柜位不设录音，在缺乏客观证据的情况下，本署难以判断，但可以肯定她的态度有欠积极。

7.　本署欣悉，司法机构政务长已提醒有关职员，须耐心有礼地处理市民的查询及要求。此外，司法机构政务长亦已指示职员，须与付款人核对收费总额与发出的各项收据，以免同类事件再发生。

这宗个案显示部门职员欠缺主动

民政事务总署及地政总署

个案编号：OMB 2010/1901-1902 — 认可殡葬区

投诉：推搪管理责任



投诉内容

投诉人曾致电 1823 电话中心（「电话中心」），指新界某原居民「认可殡葬区」的泥路及泥阶梯有欠安全，要求负责管理殡葬区的部门加建混凝土阶梯及扶手。电话中心把个案转介民政事务总署（「民政总署」）辖下的当区民政事务处（「民政处」）及地政总署辖下的当区地政处（「地政处」），但两者均表示投诉人的要求不属其职权范围。投诉人认为民政处及地政处互相推搪，不愿跟进她的要求。

本署查讯所得

2.　电话中心就投诉人的要求先后联络地政处及民政处。地政处建议电话中心联络民政处，而民政处则表示只负责核实原居民身份，至于「认可殡葬区」的批地及管理，应是地政处的责任。

3.　地政处在接到电话中心的转介后，进行实地视察，发现部分泥路上已建有混凝土阶梯。其后，地政处回复电话中心，指事涉殡葬区内的设施不属其职权范围，该中心应向民政处查询。然而，民政处表示，民政总署的「小型工程计划」的范围亦不包括在事涉殡葬区内兴建行人径设施。此外，地政处及民政处均表示殡葬区内发现的混凝土阶梯并非他们所兴建。

民政总署的回应

4.　民政处表示，事涉殡葬区是政府土地，应由地政处管理，民政处的职责只是向合资格的新界原居民发出殓葬许可证。此外，民政总署的「小型工程计划」是以工程能否惠及公众为拨款考虑原则。由于投诉人所建议加建的阶梯及扶手只会方便前往殡葬区扫墓的人士，因此不宜由「小型工程计划」拨款兴建。

地政总署的回应

5.　地政总署表示，该署并非负责管理坟场的部门，没有责任管理或维修事涉殡葬区内的设施。在这宗个案中，地政处已协助电话中心把投诉人的要求转介民政处跟进。

本署的评论

6.　本署认同，民政总署及地政总署均无责任在事涉殡葬区兴建投诉人要求的设施。再者，民政总署的「小型工程计划」并不适用于只惠及前往殡葬区扫墓的人士的设施，故扫墓人士应自行决定是否兴建有关设施。

7.　不过，从这宗个案及其他相关个案所见，民政总署及地政总署对于各自就「认可殡葬区」的权责及对有关事宜的理解长期纠缠不清，以致未能有效率地处理公众的查询及投诉。两个部门实应共同检讨有关问题。

这宗个案显示部门须厘清权责

地政总署及民政事务总署

个案编号：OMB 2010/2432-2433 — 非法建坟

投诉：没有妥善处理有关非法建坟的举报



投诉内容

投诉人向地政总署辖下新界某分区地政处（「地政处」）举报其住所附近有非法新建坟墓。地政处表示，事涉地点已获准用作原居民墓地，但原居民须先获民政事务总署（「民政总署」）批准，才可兴建坟墓。地政处把投诉人的举报连同事涉地点的照片转介民政总署辖下的当区民政事务处（「民政处」），以核实事涉坟墓是否非法兴建。

2.　其后，投诉人发现民政处并未有立案跟进，原因是地政处传真给该处的资料影像模糊。她认为地政总署及民政总署没有妥善处理她的举报。

本署查讯所得

3. 投诉人所举报的非法坟墓位于新界原居民「认可殡葬区」内。地政处经实地视察后，把事涉地点的照片转交民政处，并要求该处跟进投诉人的举报。民政处接到转介后，随即把资料存档及翻查殓葬许可证的申请记录，以确定事涉坟墓是否已获发许可证。

4. 投诉人曾多次向地政处及民政处查询个案进度，而两个部门亦多次进行实地视察及查核资料，并通知投诉人有关调查的进展。

本署的评论

5. 本署认为，地政处确有适切地转介投诉人的举报，而民政处在接到转介后，亦有即时立案跟进，并与地政处进行实地视察。

6. 至于投诉人以为民政处没有立案跟进，可能是沟通上有误会。有鉴于此，民政处已提示事涉职员，确保在与市民沟通时提供准确无误的信息。

7. 整体而言，地政处及民政处在处理这宗举报上并无不妥。然而，地政总署及民政总署在合作处理与非法坟墓有关的问题上仍有可改善之处。例如，双方可议定由其中一个部门负责统筹，与举报者沟通。此外，两个部门亦应研究如何精简实地视察及查核殓葬许可证的工序。

这宗个案显示部门须加强合作及精简工序

地政总署及房屋署

个案编号：OMB 2009/4411-4412 — 清拆安置

投诉：

地政总署 — 多次更改清拆日期而没有通知投诉人

房屋署 — 在处理投诉人的公屋申请时，以二零零七年的基准来审核她在二零零九年的入息及资产，做法欠公平



投诉通知不足及审核标准不公平

投诉人与家人居住的寮屋因政府收地进行公路扩阔工程而须纳入清拆计划。清拆日期后来多番更改，而地政总署却没有通知投诉人。

2. 地政总署在投诉人提出清拆安置申请后，随即把个案转介房屋署跟进。然而，房屋署在评定她与家人入住公屋的资格时，以地政总署是在二零零七年立案为理由，采用了该年度的标准来审核她们在二零零九年的入息及资产状况。投诉人认为做法欠公平。

地政总署的回应

3. 有关的公路扩阔工程计划及图则于二零零七年十月刊宪。地政总署辖下清拆办事处人员在刊宪当日曾到投诉人的寮屋进行「清拆前登记」，并张贴「登记通知书」及「寮屋清拆通告」，通知她估计的清拆日期。

4. 其后，由于工程延期动工，清拆办事处人员曾数度前往受影响的构筑物更新「寮屋清拆通告」，以通知有关住户最新的清拆日期。因此，投诉人理应知悉修订后的清拆日期。

房屋署的回应

5. 房屋署每年会发出内部指引，颁布该年度公屋申请的入息及资产净值限额。有关限额适用于生效日期或以后才公布的政府清拆项目，或因发生天灾而进行的安置工作。

6. 同一清拆区内申请公屋的受影响住户，可能会于不同时间接受规定的全面入息及资产审查。房屋署在评定他们的资格时，会以清拆前登记日所处年度的入息及资产净值限额为基准，以便公平处理所有申请。投诉人的寮屋既然是在二零零七年接受「清拆前登记」，按照既定的政策和指引，该署便须以该年度的入息及资产净值限额作为审核基准。

7. 此外，由于投诉人拒绝申报其入息及资产资料，以致房屋署无法审核其安置资格。故此，该署认为在处理这宗个案上并无不当。

地政总署应尽早通知清拆日期

8. 本署留意到，清拆办事处在修订寮屋清拆日期时，所发出的更新通告日期十分接近甚或已过了原先估计的清拆日期，令受影响的住户未能在合理时间内知悉新订的清拆日期，因而影响到他们的搬迁安排。因此，地政总署应检讨现行做法，尽早通知有关住户，让他们有充裕时间准备。

房屋署应厘清政策方向及执行细节

9. 至于房屋署以「清拆前登记」当天所处年度的入息及资产限额为基准，审核清拆安置申请人现时资格的做法，本署经详细审研相关资料（包括房屋委员会通过的政策和房屋署的内部指引）后，认为房屋署的做法并无足够政策支持。房屋署应亡羊补牢，厘清政策方向及执行细节，同时顾及公平原则。

这宗个案显示部门办事欠灵活及考虑欠周详

房屋署

个案编号：OMB 2010/1005 — 公屋维修

投诉：在公屋单位遭爆窃后，未能尽快为租户更换被破坏的大门



迟修大门延长焦虑

投诉人的公屋单位遭爆窃，铁闸与大门的门框均被破坏。她随即报警，并向屋邨办事处查询何时可为她维修木门。房屋署职员却表示，维修工程人员已下班，要翌日才可替她安排。

2. 翌日，维修工程人员把事涉单位的木门门框重新装好，并量度木门尺寸。投诉人获告知大约需时十天，才可为她安装新木门。其后，她曾两度致电屋邨办事处查询进展，但有关职员均无接听，也没有回复她。房屋署最终在事发后差不多一个月，才把单位的木门更换，令投诉人在这段期间感到惶恐焦虑。

房屋署的回应

3. 在获悉投诉人的单位遭爆窃后，房屋署职员曾到现场了解，但由于警方仍在进行调查，而其后维修工程人员已下班，以致未能安排即日修理木门及门框。不过，有关职员已指示护卫员加强巡逻。

4. 承办商在第二天到投诉人的单位修理木门，使其可重新关闭及上锁。由于订造新门需时十天以上，因此房屋署须于稍后时间才与投诉人确定安装日期。事实上，该署曾多次催促承办商尽快安排，同时加强了屋邨保安。

5. 此外，房屋署就该署职员没有回复投诉人的来电表示歉意，并已指示有关员工作出改善。

本署的评论

6. 房屋署理应急租户之所急，尽早为投诉人安排修理木门，而不是以维修工程人员已下班为理由而拖延。事实上，工程人员当时尚未下班。此外，该署其后发出的更换大门维修工程通知单，在「优先次序」栏只填上「正常」，并没有设法缩短更换大门的时间，以减轻投诉人的焦虑。

7. 房屋署应检讨其维修服务的分类，将直接威胁租户生命财产的情况列作优先处理个案，以尽快提供紧急维修服务。

这宗个案显示部门未有为服务对象设想

香港房屋协会

个案编号：OMB 2010/1345 — 处理查询
投诉：对投诉人的多次查询敷衍了事，结果令她失去申请「夹心阶层住屋计划」单位的机会



投诉内容

投诉人向香港房屋协会（「房协」）申请「夹心阶层住屋计划」（「夹屋」）单位，并以邮递寄出申请表。其后，她发现银行帐户未有扣除申请费，怀疑申请表寄失，遂致电房协查询。

2.　房协职员在电脑找不到她的申请记录，遂建议她在截止申请后再查询。但是，当她依循其指示再查询时，房协职员仍建议她稍后再查询，她于是留下个人资料待房协回复。随后，她再多次致电房协，获悉他们从没有收过其申请表，亦拒绝让她补交申请表。投诉人认为房协对其多次查询敷衍了事，令她失去申请「夹屋」单位的机会。

做法不稳妥及欠缺记录

3.　投诉人因支票未有过数而怀疑申请表寄失。虽然她曾多次致电查询，但房协职员却未有给予肯定的答复，又没有提供具体建议，例如让她再递交申请表，而只是建议她稍后再查询及自行向银行了解支票过帐的情况，做法并不稳妥。房协方面由于申请表数量极多，以致未能第一时间将资料输入电脑系统，影响其回复查询时的准确度，虽属情有可原，但却绝不理想。

4.　在截止申请前三个工作天，房协职员仍然建议投诉人稍后再查询，实在不合理。房协职员声称，在截止申请前曾致电投诉人，欲通知她未有其申请记录，可是电话却无人接听。由于房协未能提供有关记录证明，本署无法证实该职员的说法。

本署的意见

5.　本署建议房协汲取经验，及早引进适当措施，改善处理申请表的程序及电话查询服务，避免日后再有同类事情发生。此外，房协职员必须记录重要的跟进行动，以便适时监察和检讨个案进度。

这宗个案显示机构的做法欠稳妥

教育局

个案编号：OMB 2010/2854 — 中学统一派位

投诉：没有妥善监察某中学处理入学申请的工作



投诉内容

投诉人曾为儿子申请入读某直资中学（「中学甲」），但最终放弃校方给予的学位，并决定为儿子申请教育局的中学统一派位。可是结果儿子竟然又被派往中学甲。她质疑派位结果，于是向教育局查询，所得的回复是：中学甲曾通知教育局，她已接纳该校的学位并缴交留位费，因此，教育局把个案视作放弃统一派位处理。

2. 虽然投诉人最终替儿子觅得另一中学的学位，但她指摘教育局处事马虎，未有查证中学甲所提交的文件，便认定她已接纳该校学位，以致其子失去获统一派位的权利。

教育局的解释

3. 教育局表示，问题在于中学甲的职员办事疏忽，误向该局确认投诉人的儿子已接纳该校的学位。教育局已向该校发出劝谕信，敦促改善。

本署的评论

4. 教育局是统一派位的统筹部门，理应确保派位的各项程序妥善无误。然而，这宗投诉却显示程序上有重大疏漏，该局实在难辞其咎。

5. 本署欣悉，教育局已汲取经验，检讨并改善没有参加统一派位的直资中学呈交取录名单的安排，以免同类事件再发生。

这宗个案显示部门办事有疏漏及程序不妥善

运输署

个案编号：OMB 2010/0339 — 巴士班次
投诉：没有妥善监管巴士班次



巴士班次不准

投诉人每天中午乘搭某路线的巴士上班，但该时段的巴士往往不准时抵站。他曾多次向运输署投诉，并向该署及有关巴士公司要求加密行车班次。

2.　运输署指出，在决定是否加密班次前，巴士公司须先调查乘客量，而巴士公司则表示运输署并不批准增加班次的要求。其后，巴士班次不准的情况虽曾一度改善，但在数个月后问题又再出现。他认为运输署监管不力。

运输署的回应

3.　投诉人最初是向交通咨询委员会辖下交通投诉组以及当区区议会秘书处投诉。他没有明确要求运输署处理他的投诉，因此交通投诉组直接把投诉转介有关巴士公司处理。巴士公司表示，该路线平日中午时段的班次大致正常，而由于乘客量没有显著上升，不符合运输署批准增加班次的条件。巴士公司在回复后并无将投诉转交运输署跟进。

4.　其后，经区议会秘书处转介，运输署才首次获悉投诉人指该署没有回应其对巴士公司的投诉。运输署于是以书面回复投诉人，表示该路线的巴士服务大致符合规定。由于投诉人没有进一步投诉，该署认为无须再作跟进。

5.　在本署介入后，运输署翻查记录及派员进行实地视察，确认了该路线的巴士于中午时段的服务整体上符合要求，无须增加班次。然而，该署会继续密切监察其运作，确保巴士按时到站，而服务能配合乘客的需求。

本署的评论

6.　运输署在接到有关投诉后，已跟进及回复投诉人。鉴于投诉人再无表示不满，因此该署终结个案是合理的做法。

7.　不过，本署曾三次派员前往实地视察，发现该路线的巴士班次确有延误。本署认为，班次不准并非完全出于偶然情况，运输署必须正视问题。

这宗个案显示部门的监管工作有所不足



附件 8

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
土地注册处			
2010/0320	(a) 没有纠正关于投诉人所拥有的一幅土地的两项互相矛盾的业权注册记录；以及 (b) 延误答复投诉人关于事涉土地有双重业权注册的查询。	不成立	0
公司注册处			
2009/1768	没有妥善跟进一宗关于提交公司文件的投诉。	部分成立	3
水务署			
2009/1586	不合理地收取高昂的水费。	成立	0
2009/4063	在安排更换有故障的水表及追收水费方面处理失当。	部分成立	6
2009/4508	没有妥善处理一宗关于抄错水表的投诉。	成立	4
2010/0119	没有妥善跟进投诉人对于水费偏高的争议，而且延误处理其水表配置错误个案。	部分成立	4
2010/2756	无理拒绝退回测试水表的收费。	成立	4
平等机会委员会			
2009/3496	不合理地终止向投诉人提供法律协助。	部分成立	2
民政事务总署			
2008/2653	无理支持某屋苑的业主大会如期举行，对投诉人及其他未接获会议通知的业主造成不公。	成立	1
2009/3554	(a) 没有遵照既定的采购程序办事；以及 (b) 没有妥善处理一宗投诉。	成立	2
2009/3988	没有就迁移某私人屋苑外面一个垃圾桶站进行适当的地区咨询。	不成立	0
2010/0847	(a) 误导投诉人签署承诺书，以撤回其竞投工程项目的报价单；以及 (b) 就同一工程项目重新邀请报价时，尽管投诉人的报价最低，却没有把工程合约批予投诉人。	不成立	2
2010/3732	没有监察某屋苑召开业主会议，以委出管理委员会的过程。	不成立	0
2010/3831	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	不成立	0
2010/4454	没有事先咨询邻近的居民，便把一幅农地及一个鱼塘规划为「工业」用地。	部分成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2010/4896	推卸责任，以及没有解决某乡村的水浸问题。	不成立	2
2010/5672	(a) 没有妥善监督某寺庙，并容许其违法经营骨灰龛业务；以及 (b) 无理拒绝投诉人与相关政府部门举行会议的要求。	不成立	0
地政总署			
2008/1771	(a) 没有通知投诉人某项道路工程计划已取消（成立）； (b) 拒绝在收回投诉人的政府土地牌照后向他们发放特惠金（成立）；以及 (c) 容许发展商非法占用政府土地（不成立）。	成立	1
2008/3998	没有就违例构筑物、非法占用政府土地及违例泊车采取执法行动。	部分成立	2
2009/4574	没有就非法占用政府土地采取执法行动。	不成立	1
2010/0319	(a) 在拍卖投诉人拥有的一幅土地之前没有细心查核土地业权记录；以及 (b) 延误答复投诉人关于事涉土地有双重业权注册的查询。	不成立	0
2010/1723	没有就一个加油站的招标程序咨询当区区议会，以及未能解决该加油站的存在所造成的交通安全问题。	不成立	0
2010/3802	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	成立	3
2010/5350 2010/5449 2010/5475 2010/5610 及其他	没有就某寺庙非法占用政府土地、兴建违例构筑物及违反土地租约条件采取执法行动。	不成立	0
房屋署			
2009/5416	没有妥善处理关于退回租金按金及多缴租金事宜。	部分成立	4
2010/2661	没有按照申请的先后次序公平地处理投诉人的公共房屋申请。	成立	2
法律援助署			
2010/0701	(a) 无理拒绝删除对投诉人的负面评注；以及 (b) 没有引进关于登载或删除该类评注的程序。	不成立	1
社会福利署			
2009/4216	无理拒绝豁免计算投诉人在受雇期间的每个月所赚取的部分收入，以致他获批的综援金额因而减少，做法欠公平。	成立	1
2010/0193	(a) 未有取得投诉人的母亲授权及其他家属同意，便委任其母亲的一名儿子代为申领伤残津贴（不成立）；以及 (b) 延误处理关于滥用伤残津贴的投诉（成立）。	成立	3
2010/0631	(a) 无理拒绝投诉人关于发布领养儿童服务广告的申请（成立）；以及 (b) 延误答复投诉人的查询（不成立）。	成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
屋宇署			
2009/0621	延误处理一宗渗水投诉，以及尽管投诉人多次要求而始终没有向她提供调查报告副本。	不成立	0
2009/2378	没有妥善处理一宗关于僭建物的投诉。	成立	1
2009/3854	(a) 没有就某业主立案法团未经该署事先批准而拆除搭建物的违规行为采取行动（不成立）；以及 (b) 没有妥善答复投诉人的查询（成立）。	部分成立	1
2010/0507	没有妥善保育某法定古迹范围内的一棵老树。	不成立	0
2010/1187	没有告知投诉人有权就清拆命令提出上诉。	不成立	0
2010/5349 2010/5448 2010/5609 2010/5611 及其他	没有就某寺庙的违法骨灰龛及其他违例构筑物采取执法行动。	不成立	0
律政司			
2010/0626	延误处理一宗减刑呈请。	不成立	1
政府总部 — 保安局			
2010/3027	延误通知投诉人（在囚人士）关于刑罚覆核的结果。	成立	1
政府总部 — 政务司司长办公室			
2010/1847	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	成立	6
政府总部 — 商务及经济发展局			
2009/3954	(a) 旅行代理商注册处没有清楚说明投诉人是否需要申领旅行代理商牌照及如何合法地营办游学团（投诉不成立，但机构另有失当之处）；以及 (b) 旅行代理商注册处对投诉人与另一个机构厚此薄彼，处事不公（不成立）。	投诉不成立，但机构另有失当之处	3
政府总部 — 劳工及福利局			
2009/4463	无理拒绝一宗「残疾人士登记证」的申请。	部分成立	6
政府总部 — 发展局			
2010/0509	没有妥善保育某法定古迹范围内的一棵老树。	不成立	0
食物环境卫生署			
2009/0622	延误处理一宗渗水投诉，以及尽管投诉人多次要求而始终没有向她提供调查报告副本。	成立	3
2009/2176	延误处理一宗食物投诉个案的检控工作。	不成立	1
2009/2412	没有向法庭申请延期审理一宗食物投诉个案，以致投诉人的女儿失去出庭作证的权利。	成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2009/4820	在完成某宗食物投诉的调查后，没有给予投诉人确切的回复。	成立	2
2010/1122	没有妥善处理一项关于迁移某私人屋苑外面一个垃圾桶站的要求。	不成立	0
2010/1600	(a) 没有妥善处理熟食市场内有档户霸占公用桌椅的问题（成立）；以及 (b) 包庇霸占公用桌椅的档户，以致投诉人无法经营，并且无理拒绝赔偿他的损失（未有定论）。	部分成立	3
2010/1846	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	不成立	0
消防处			
2010/5675	没有确保某寺庙的骨灰龛符合消防规例。	不成立	0
破产管理署			
2010/1560	没有妥善跟进投诉人的破产个案。	部分成立	3
康乐及文化事务署			
2009/2183	没有跟进投诉人关于租用某体育训练中心设施的会籍申请。	成立	5
2009/3143	某滚轴溜冰场的预订场地制度欠灵活。	成立	2
2010/0492	没有妥善处理一项关于供应架空工作台的招标工作。	成立	4
2010/0510	没有妥善保育某法定古迹范围内的一棵老树。	部分成立	4
2010/1675	在处理租用文化场地的减租资助申请事宜上持不同标准。	部分成立	3
2010/1849	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	成立	2
规划署			
2010/1367	在规划土地用途时处理失当及缺乏咨询，结果令邻近居民遭受环境滋扰。	部分成立	0
2010/5665 2010/5668 2010/5685	没有采取执法行动，禁止某寺庙违反城市规划规定的特定土地用途而兴建骨灰龛。	不成立	0
渠务署			
2010/0508	没有妥善保育某法定古迹范围内的一棵老树。	不成立	0
2010/1845	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	部分成立	0
2010/4011	推卸责任，以及没有解决某乡村的水浸问题。	投诉不成立，但机构另有失当之处	3

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
邮政署			
2010/2186	没有妥善处理一宗伪冒的邮件转递服务申请： (a) 没有按照既定程序处理有关申请（成立）； (b) 批核邮件转递服务加名的程序欠严谨（成立）；以及 (c) 职员不熟悉邮件转递服务加名的申请程序（未有定论）。	成立	5
路政署			
2009/4573	把属于政府土地的一条车辆通道移交给当地的村代表，做法欠妥善。	投诉不成立，但机构另有失当之处	2
2010/1848	延误处理一宗关于道路维修工程的投诉。	不成立	0
2010/4012	推卸责任，以及没有解决某乡村的水浸问题。	不成立	0
运输署			
2009/4217	没有妥善答复投诉人。	成立	3
2010/2074	(a) 某次车辆登记号码拍卖会的安排欠妥善（成立）；以及 (b) 拍卖官及该署职员在拍卖过程中办事疏忽（不成立）。	部分成立	0
渔农自然护理署			
2009/2136	没有妥善处理一宗关于该署人员行为不当的投诉。	成立	4
学生资助办事处			
2009/4377	在审批一名破产人的数宗资助计划申请时，处理方式前后不一致。	不成立	0
2009/4669	(a) 没有妥善监察一个「持续进修基金」培训机构；以及 (b) 延误处理一宗投诉。	不成立	2
2010/1096	(a) 延误处理投诉人持续进修基金发还课程费用的申请（成立）；以及 (b) 无理要求投诉人就其申请提交额外的证明文件（部分成立）。	成立	1
卫生署			
2010/0971	(a) 在回应投诉人关于处女膜的状况时，向她提供带有误导性的资料（部分成立）；以及 (b) 没有应投诉人的要求，让她到外间医院检查处女膜（未有定论）。	部分成立	1
职业训练局			
2010/1473	有关持续进修基金申请发还课程费用资格的通告含糊不清。	成立	1
2010/2037	(a) 一名监考员对投诉人态度欠佳（不成立）； (b) 改动投诉人的考试答卷（不成立）；以及 (c) 无理拒绝投诉人查阅考试答卷的要求（成立）。	不成立	2
医院管理局			
2010/0706	没有向投诉人说明转介信的有效期，又没有回应她的投诉。	不成立	3

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
惩教署			
2008/4834	(a) 无理禁止投诉人于出狱时带走他的日记（未有定论）；以及 (b) 拒绝投诉人的妻子把衣物转交给他的要求（部分成立）。	部分成立	4
2010/0095	(a) 向投诉人提供带有误导性的资料（不成立）； (b) 延误处理投诉人根据「释前就业计划」提出的申请（部分成立）；以及 (c) 没有为投诉人的个案严格保密（不成立）。	部分成立	2
2010/0304	(a) 不当地对已声称是处女的投诉人进行阴道搜查（未有定论）； (b) 对投诉人进行脱衣搜查时，有其他在囚人士在场（未有定论）； (c) 没有应投诉人的要求让她去看医生（未有定论）；以及 (d) 延误把投诉人转送到外间医院检查处女膜（不成立）。	未有定论	2

附件 9
经全面调查后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

水务署

个案编号：OMB 2009/4508 — 掉乱水表
主要投诉：延误处理及未有妥善交代掉乱水表的原因；
事件引致多收水费和抄错水表 — 成立



掉乱水表而无妥善交代

二零零八年十二月底，投诉人向水务署申请将某个住宅单位的水费帐户结束。不久，她收到帐户终结单，要求她缴交约 900 元水费。由于该单位一直空置，她怀疑终结单出错，遂自行检查水表，结果发现单位的水表编号与终结单记录的不同，而水表显示的用水读数亦比终结单所显示的少逾 900 度。

2.　她于二零零九年一月初致电水务署查询。该署人员于两个月后实地视察，证实终结单上的水表编号属于另一个单位（「甲单位」）的水表。个多月后，她接到水务署的书面回复，得悉无须缴交终结单所示款项，并将获发还帐户按金。可是，信中没有交代如何处理多收水费及长期抄错水表的问题，以及谁人须为错误负责。她一再向该署表达不满，但该署的答复始终没有回应她的疑问。

水务署所述事件经过

3.　投诉人于二零零九年一月二日致电水务署热线，表示终结单所示的水表读数过高。一月七日，投诉人透过传真，指事涉单位已近半年没有用水，要求该署派员进行特别抄表。

4.　一月中，投诉人发现单位的水表编号与水务署的记录不相符，怀疑是掉乱水表。水务署于三月初派员检查，发现事涉单位的水表与甲单位的互相对调。该署其后于四月底去信投诉人，确认是掉乱水表，但有关记录已予更正，投诉人亦无须就受影响期间缴付任何水费。

5.　该署于五月及九月收到投诉人的信件，指该署没有认真处理其个案及清楚解释事件，并要求发还多收的水费。该署分别于六月及十一月以书面回复，交代个案的跟进工作和就处理个案需时较长致歉，并重申她无须就受影响期间缴付任何水费。

水务署对投诉的回应

延误处理个案

6.　水务署于一月七日收到投诉人提出的水费争议后，已在两星期内要求客户服务组派员实地视察，但由于该组工作繁忙，到三月初才能派员前往视察。此外，用户帐务组于四月底收到投诉人的代表的电话查询时，已即时解答其疑问，并于两天后发出复函。由于个案涉及两个单位，该署须慎重处理，并无故意拖延。

没有妥善交代事件

7.　用户帐务组于六月的复函中已交代跟进个案的工作，以及水表核实工作的程序。不过，该署无法解释为何水表会掉乱或谁人应为事件负责，相信可能是抄录水表编号或上载资料到电脑系统时出错所致。

8.　另一方面，投诉人并没有因为掉乱水表而致多缴水费。该署曾于二零零九年四月、六月及十一月先后三度以书面说明，事涉单位在受影响期间的最后应缴水费为 0 元，即无须缴费。事实上，投诉人除了曾缴交 400 元水费按金外，不曾缴付任何款项。

本署观察所得及评论

9.　申诉专员认为，水务署有以下失当之处。

延误处理个案

10.　投诉人于一月中表示单位的水表编号出错，但水务署直至三月才派员视察，到四月底才以书面回复她个案调查结果，并且通知甲单位的用户须调整水费。前后花了三个多月而没有合理解释，这不单令投诉人焦虑不安，对甲单位的用户亦不公平。该署应就处理掉乱水表事件定下期限，避免拖延，影响公帑收入，甚或对日后追收水费造成困难。

11.　水务署于五月及九月收到投诉人的信件后，均没有按照服务承诺于十个工作天内先给予初步回复，而分别于六月底及十一月初才给她正式复函，难免令人觉得该署拖延及办事欠缺效率。

调查及交代事件起因欠妥

12. 水务署认为事件的起因，可能是由于抄录水表编号或上载资料到电脑系统时出错。然而，本署曾查阅事涉屋苑落成后的水表安装记录，发现发展商曾向水务署呈交一份经修订的记录，当中不但显示投诉人的单位号数曾经改动，水表编号亦已经更改，而甲单位的水表新编号恰巧是事涉单位水表的原本编号。此外，事涉屋苑里有多个单位的水表编号，在经修订的记录中亦与原本的安装记录不同。

13. 本署相信，水务署当年在收到修订记录后没有派员到场核实，以致无法知悉两个单位水表的实际编号与原本的安装记录不相符。而由于该屋苑入伙已逾十年，事涉单位亦曾数次易手，故受影响的用户理应不只两个。

没有澄清多收水费的问题

14. 水务署在三封复函（见上文第 8 段）中，只是一再重申投诉人在没有用水的期间无须缴交水费，但没有澄清她根本不曾就事涉单位缴交水费，因此该署无须退还任何费用。结果，投诉人一直误会该署拒绝退还多收款项。

结论及建议

15. 总括而言，申诉专员认为这宗投诉成立。

16. 申诉专员建议水务署：

(a) 就处理掉乱水表个案订定完成时限；

(b) 检讨内部监察机制，确保职员按程序适时回复市民；

(c) 尽快派员到事涉屋苑覆核各单位的水表编号，一旦发现有编号错乱的情况，应即时采取补救行动和措施，并向受影响用户道歉；以及

(d) 检讨现时安装及更换水表的核实工作，确保该署的水表记录准确有效。

17. 水务署已接纳本署的调查结果，并会落实各项建议。

这宗个案显示部门办事延误及程序不妥

平等机会委员会

个案编号：OMB 2009/3496 — 法律协助

投诉：不合理地终止向投诉人提供法律协助 — 部分成立



投诉内容

投诉人是政府人员。他认为其所属部门因为他单身而拒绝向他发放「通宵随时候召职务」津贴，是婚姻状况歧视，遂向平等机会委员会（「平机会」）投诉及申请法律协助，务求事涉部门承认其政策不平等、更改有关政策及向他提供象征式金钱赔偿。

2.　其后，该部门更改发放有关津贴的政策，从而消除了投诉人所指的歧视问题。平机会认为向他提供法律协助的「政策目标」已经达到，遂终止协助。投诉人指该会的决定不合理，因为该会未有处理他希望部门认错及赔偿的要求。

平机会的回应

3.　平机会的法律服务科曾就投诉人的申请拟备传阅文件，供该会的法律及投诉专责小组（「专责小组」）审研，以决定应否向他提供法律协助。专责小组决定批准投诉人的申请，而有关的「政策目标」是推动事涉部门落实新政策，迅速消除歧视。

4.　根据投诉人签署的「法律协助同意书」，平机会可基于合理理由酌情改变协助的形式，甚或终止提供协助。该会职员与投诉人会面时，亦已表明只会在事涉部门没有于合理时间内落实新政策的情况下，才考虑代表他提出法律诉讼。

5.　事涉部门后来落实新政策，而投诉人不再要求部门认错，改为向其索偿。平机会向投诉人建议索偿金额，但表明须由专责小组决定应否协助他提出法律诉讼。专责小组最后决定终止向投诉人提供法律协助，理由是「政策目标」已经达到，加上部门的政策并非针对个人，而且投诉人可透过其他途径寻求协助追讨损失。

本署的评论

6.　投诉人向平机会申请法律协助时，不仅要求事涉部门改变政策，同时亦要求他们承认错误及赔偿。尽管索偿金额只属象征式，但投诉人的索偿要求很明确。然而，法律服务科为专责小组拟备的文件虽列出投诉人的三项要求，着眼点却只在于他对部门更改政策的期望。本署认为，平机会并无认真处理他另外两项要求。

7.　平机会声称已口头向投诉人讲解专责小组订定的「政策目标」。可是，该会明知投诉人提出了索偿要求，而「政策目标」完全与索偿无关，却从来没有以书面向投诉人说明，实属行政失当。

8.　至于投诉人后来所提出的实质金钱赔偿要求，本署留意到，法律服务科向他提供了法律意见，甚至尝试代表他向有关部门索偿，其后交由专责小组决定应否协助他提出法律诉讼。此举可算是对于当初没有认真处理投诉人两项要求的补救行动。专责小组经充分考虑后，决定终止法律协助，从行政角度而言，处理并无不当。

9.　综合以上所述，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

建议

10.　申诉专员建议平机会：

(a) 在会议文件及传阅文件中，应就求助人的所有要求都作出评论及建议，供专责小组委员充分考虑；以及

(b) 在专责小组议定法律协助的目标及范围后，应尽早以书面清晰地通知求助人，避免误会及争拗。

这宗个案显示机构处事欠周详

民政事务总署

个案编号：OMB 2008/2653 —《建筑物管理条例》

投诉：无理支持某屋苑的业主大会如期举行，对投诉人及未获足够通知的业主不公 — 成立



投诉内容

投诉人甲女士是某屋苑业主立案法团（「法团」）管理委员会的前任主席。她在任时，法团原订于二零零八年五月九日举行业主大会。然而，她在五月初得悉，屋苑管理公司没有按照《建筑物管理条例》（「《条例》」）附表 3 第 2(1) 条规定，在大会日期至少 14 天前，向每一名业主及租客代表发出会议通知。

2. 甲女士遂致电民政事务总署（「民政总署」）辖下当区民政事务处（「民政处」），查询法团应否如期举行大会。该处职员乙女士建议她征询法律意见。

3. 经征询法律意见后，甲女士决定取消五月九日的会议，并通知民政处。然而，该处职员仍支持并出席管理公司及部分业主于五月九日举行的大会。甲女士认为，民政处无理支持大会如期举行，对她及那些未获足够通知的业主不公。

本署调查所得

4. 五月六日，甲女士向乙女士询问法团应否如期举行大会。乙女士建议法团征询法律意见之余，其实亦同时向甲女士说明《条例》第 37 条的规定：「根据本条例召开的会议所通过的决议，不得纯以开会通知并无派予有权利收到通知的人为理由而致无效。」

5. 乙女士显然以为：根据该条文，法团可在不符合《条例》附表 3 第 2(1) 条的情况下举行大会。换言之，纵使管理公司没有在会期至少 14 天前向每一名业主及租客代表发出会议通知，亦不成问题。

6. 本署曾询问民政总署，有否就其见解征询法律意见，该署表示没有，并指《条例》第 37 条已有清晰说明。

7. 本署认为，民政处错误理解第 37 条。该条文旨在保障法团在符合法例的情况下举行业主大会之后，大会的决定不致受到个别业主的挑战或一些不可预知的情况影响。然而，法团若在大会之前已发现有违反发出会议通知规定的情况，便应重新依法召开业主大会。

8. 总括而言，民政处在明知有业主未有在 14 天前收到召开大会通知书的情况下，仍认为法团可如期举行大会，实欠缺法理依据。该处支持举行大会的决定，亦对该些业主造成不公。

9. 有鉴于此，申诉专员认为投诉成立。

建议

10. 申诉专员促请民政总署就《条例》的正确诠释咨询律政司，以便日后该署职员能够就大厦业主立案法团的运作事宜提供更确切的意见。

这宗个案显示部门错误诠释法例

民政事务总署

个案编号：OMB 2009/3554 — 采购程序

主要投诉：没有遵照既定的采购程序办事，令投诉人蒙受损失 — 成立



投诉内容

民政事务总署（「民政总署」）辖下某分区民政事务处（「民政处」）拟订购一批制服，向曾与该处有生意往来的投诉人索取报价。投诉人应民政处要求制作货办，并向该处发出两份文件，由该处职员签署。

2.　民政处后来突然中止订购该批制服，并表示从未落实订购有关货品。该处拒绝缴付货款，只同意支付制办费用。投诉人认为，民政处没有按照既定程序向他采购衣物，结果令他蒙受损失。

民政总署的回应

3.　民政总署表示，民政处从未启动采购程序，只是指示办公室助理请投诉人提供货办以作参考，并无委托投诉人生产整批制服。该职员在两份文件上签署及盖印，亦只是认收文件，并非确认订购。

4.　不过，该署承认，民政处处事确有不足，不单没有向投诉人清楚表明只是订制货办，亦没有把事涉的文件存档。有鉴于此，民政处已督促职员，日后必须将所有往来文件妥善保存及记录，同时订立新指引，规定办公室助理在认收文件时，只可使用「认收印章」，不得动用有民政处名称及标志的印鉴。

本署的意见

5.　在事件中，民政处在缺乏妥善监督的情况下，让低于获授权职级的办公室助理负责处理采购工作，与供应商洽谈，已属违反政府及民政总署的采购规则及指引，确有行政失当。再者，该处先前向投诉人订购制服时，过程并没有大分别，难免令投诉人以为该处是次亦已确认订购。

6.　事涉职员多次与投诉人接洽，都没有说明只是订制货办。当投诉人要求该处缴付货款时，职员也没有澄清所涉货款为何便答允缴付，到后来才发现有所误会。

7.　总括而言，申诉专员认为投诉成立。

建议

8. 本署建议民政总署训示民政处，在处理采购事宜时，须严格遵守政府及该署的采购规则及指引。

这宗个案显示部门不按既定程序办事

地政总署

个案编号：OMB 2008/1771 — 发放特惠金

主要投诉：(a) 在搁置道路工程计划后，没有及早通知因该工程计划而被收回土地牌照的投诉人；以及 (b) 在收回投诉人的土地牌照后，拒绝向他们发放农作物特惠金 — 成立



投诉内容

二零零四年，地政总署通知投诉人，他们的耕地会被政府收回，以便进行道路工程，而有关的政府土地牌照将于同年撤销，他们因此必须停止在该处耕种。渔农自然护理署会评估事涉土地的农作物，再由地政总署计算投诉人可得的农作物特惠金(「特惠金」)。

2. 投诉人遂停止在事涉土地上耕种，而农作物其后因此枯死。但是，该署一直没有清理土地，亦没有发放特惠金给他们。及至二零零八年，投诉人才获悉道路工程计划已于二零零五年搁置，他们将不会获发特惠金。投诉人不满地政总署没有及早通知他们有关工程计划已搁置，以及不会赔偿他们的损失。

地政总署的解释

3. 受政府收地计划影响的土地拥有人、租客或长期占用者，若因农作物被清理而蒙受损失，均会获地政总署发放特惠金。该署会尽量于清场日期前发放特惠金，以便农户腾出土地让当局尽快清理，令工程可顺利展开。

4. 由于地政总署并没有清理事涉土地，即使投诉人的农作物估值已完成，而该署核实了特惠金金额，亦不能向投诉人发放特惠金。

5. 经本署追问，地政总署进一步表示，事涉土地将会受所在地区的其他发展计划影响，并预计会于稍后清理。届时，事涉土地假如仍有合资格的农作物及农具，投诉人可获发重新评估的特惠金。

本署的评论

6.　事实上，地政总署理应尽早通知投诉人事涉道路工程已被搁置，而不应延误近三年才通知他们不会获发特惠金。因此，申诉专员认为投诉点 (a) 成立。

7.　此外，投诉人获通知事涉土地的牌照将会被撤销后，便停止在该处耕种，其农作物被迫荒废，他们因此而蒙受损失。

8.　地政总署拒绝向投诉人发放特惠金的理据，是该署未有清理土地。然而，投诉人指出，农作物枯死是因他们遵照该署命令停止耕种所致，而该署亦无法否定这个说法。鉴于以上所述，申诉专员认为，地政总署理应按二零零四年的评估结果补偿投诉人；投诉点 (b) 成立。

9.　综合而言，申诉专员认为这宗投诉成立。

地政总署的跟进

10.　就投诉点 (a)，地政总署承认，不应延误通知投诉人有关道路工程计划已被搁置及他们不会获发特惠金。为此，该署已训示有关职员，日后若有同类情况，应尽早通知受影响人士。

11.　就投诉点 (b)，地政总署接纳本署的建议，在稍后就上文第 5 段所述的发展计划清理事涉土地时，会向投诉人发放不少于根据二零零四年所评估应获发的特惠金。

这宗个案显示部门办事疏忽及所作决定不合理

社会福利署

个案编号：OMB 2010/0193 — 伤残津贴

投诉：(a) 未有取得投诉人的母亲授权及其他家属同意，便委任其母亲的一名儿子代为申领伤残津贴 — 不成立；以及 (b) 延误处理关于滥用伤残津贴的投诉 — 成立



投诉内容

投诉人的母亲（「甲女士」）年逾 80，医生评定她符合资格领取伤残津贴，为期一年。但是，由于她的身体及精神状况不适宜自行处理申请事宜，社会福利署（「社署」）遂委任其一名儿子（「乙先生」）代为申领。

2. 投诉人指社署未有取得甲女士授权及其他家属同意，便委任乙先生。此外，投诉人曾先后向社署辖下某分区社会保障办事处（「社保办」）及综合家庭服务中心（「家庭服务中心」）投诉，指乙先生滥用甲女士的伤残津贴，并要求更换受委人。但该署延误处理个案，以致问题一直未获解决。

本署调查结果

投诉点 (a)

3. 鉴于甲女士不适宜自行处理其伤残津贴，社署有责任尽快为她选定受委人。该署订有如何选定合适的受委人的指引。在这宗个案，由于乙先生是甲女士的近亲，并且同住，又一直有跟进甲女士的入院事宜，亦愿意承担受委人的责任，因此社署同意由他出任甲女士的受委人。本署认为，社署的决定合情合理。事实上，其他家属是否同意乙先生作为受委人，并非主要的考虑因素。有鉴于此，投诉点 (a) 不成立。

投诉点 (b)

4. 社署的内部指引规定，社保办有责任监察受委人妥善处理代申领人领取的公共福利金（包括伤残津贴）。假如有人质疑或反对社署的委任安排，个案须交由家庭服务中心作评估及提出建议，以保障申领人的权益。如有需要，社署署长（由该署社工代表）会代申领人处理其福利金。

5. 在事件中，社保办没有查核乙先生处理甲女士伤残津贴的收支记录，实属疏忽职守。

6. 在接到有关乙先生滥用甲女士的伤残津贴的投诉后，社保办已按照规定，要求家庭服务中心评估乙先生是否适合担任受委人。然而，家庭服务中心却以需时协调甲女士各子女对于受委人的不同意见，以及跟进甲女士的医疗评估为藉口，没有切实回复社保办。家庭服务中心明显是回避责任，而社保办也没有继续追查乙先生是否适合担任受委人。

7. 问题拖延达七个月，社保办才把个案转交特别调查组进行调查，确实造成延误。因此，投诉点 (b) 成立。

整体结论

8. 由于这宗个案的重点，在于社署有否妥善监察受委人履行其责任，以及处理投诉人对受委人滥用津贴的质疑（即投诉点 (b)），故整体而言，申诉专员认为这宗投诉成立。

建议

9. 本署建议社署：

(a) 加强监察前线职员有否按部门指引查核有受委人的个案，以确保受委人妥善处理代领的公共福利金；

(b) 制定更严谨的指引，以确保迅速认真地处理对受委人的质疑，并且订明在何种情况下须尽快委任社工为受委人；以及

(c) 加强培训前线职员，以提高他们对可疑个案的敏感度，以及更有效地查核受委人有否履行其责任。

这宗个案显示部门疏忽职守及延误

法律援助署

个案编号：OMB 2010/0701 — 外委法律援助律师投诉：(a) 无理拒绝删除对投诉人的负面评注；以及 (b) 没有引进登载或删除该类评注的程序 — 不成立



未获委派办理法律援助案件

投诉人是法律援助署（「法援署」）法律援助律师名册内的一名外委大律师。大律师纪律审裁组曾发出命令，暂时吊销他的执业资格四个月，法援署的部门监察委员会于是在他的姓名后加上评注（前称「标记」）。他表示，法援署自此之后便没有再委派他办理法援案件。

2. 在暂时吊销执业资格的命令届满后，他曾多次要求法援署删除有关评注，但不果。他认为，有关的负面评注会影响他获派法援案件的机会，而法援署并无删除这类负面评注的程序，实在不合理。

法援署的回应

外委法援律师的工作评核及负面评注

3. 法援署会评核外委法援律师的工作表现，以确保获委派法援案件的律师的质素及水平。外委法援律师如果被评为工作表现欠佳，法援署会给予他们申述的机会，然后才通知部门监察委员会，以及决定是否将他们列入工作表现欠佳记录册或从法援律师名册上剔除。

4.　外委法援律师如被所属的专业团体纪律处分，法援署会在他们的姓名后加上评注，作为有关律师曾接受纪律研讯的一项事实记录及参考资料，以便该署履行法定责任，委派能够胜任的律师办理获公帑资助的法援案件。被加上评注的法援律师必须得到特别批准，才可获派法援案件。

未有将纪律研讯通知法援署

5.　投诉人在二零零零年及二零零六年先后填写的法援律师名册参加表格及资料更新表格，均表示不知悉自己曾涉及任何纪律研讯。二零零七年，香港大律师公会通知法援署关于暂时吊销投诉人执业资格的命令。法援署于同年在投诉人的姓名后加上评注。二零零八年，法援署向他发出一份资料更新表格，但他没有回应。

投诉点 (a)

6.　虽然法援署拒绝删除有关评注，但投诉人的姓名会保留在法援律师名册内。事实上，名册内的律师被加上评注后，如得到特别批准，仍有机会获派法援案件。然而，由于该署须以法援案件受助人的利益为依归，而法律专业人士的纪律审裁委员会只会就涉及严重专业失当行为的个案展开纪律研讯，故该署必须考虑这些专业团体的调查结果。因此，有关评注实有必要保留。

投诉点 (b)

7.　法援署解释，该署必须可以查阅所有相关的资料（包括纪律研讯）作内部参考，以确保法援案件均交由能够胜任的律师办理。该署认为纪律研讯实为一项事实记录。

8.　由于部门监察委员会并无参与纪律研讯，因此不宜亦无法要求或接受涉及这类研讯的外委法援律师的申述。

本署的评论

9.　本署认为，专业团体的所有查明属实的调查结果，如涉及某种程度的专业失当行为，即显示有关律师的专业操守有所欠缺，亦反映出其服务水平低于公众对这个专业的期望。我们认同法援署有充分理由不删除有关评注。因此，投诉点 (a) 不成立。

10.　再者，有关评注是法援署完全没有参与的纪律研讯的一项事实记录，该署不宜亦不能考虑就事涉纪律研讯提出的申述。因此，投诉点 (b) 亦不成立。

结论及建议

11.　整体而言，申诉专员认为这宗投诉不成立。

12. 虽则外委法援律师本身有责任申报曾否涉及纪律研讯，但法援署亦应考虑在《法律援助律师手册》中加入一项说明，表示该署在外判法援案件时，会考虑专业团体作出纪律处分的记录。

13. 法援署已根据本署的建议，修订上述手册。

房屋署

个案编号：OMB 2010/2661 — 公屋编配

投诉：没有按照申请的先后次序公平地处理投诉人的公共房屋申请 — 成立



投诉内容

投诉人于二零零六年向房屋署申请公屋。二零一零年年中，他到该署的客户服务中心查看申请进度，发现在其轮候组别中，公屋轮候册申请书编号（「轮候册编号」）在他之后的申请者已获编配单位，而他则仍未收到编配通知。他随即向房屋署职员查询，但未获合理解释，于是向本署投诉。

房屋署的回应

公屋编配程序

2. 房屋署大致上会按公屋申请人在轮候册上的登记先后次序（即轮候册编号）、家庭人数及选择地区，以电脑随机方式为申请人编配公屋单位。申请在首次进入编配阶段前，房屋署会调查并核实申请人的公屋申请资格。至于申请何时到达编配阶段，则受众多因素影响，例如申请人所选地区内符合编配面积的单位数量，或申请人曾否更改所选地区等。

3. 有特殊编配需要的申请人，房屋署在资源许可的情况下会尽量配合。为确保申请人在签署租约时仍符合资格，该署可能会抽查个案，或覆核已核实资格超过两年的申请个案。

4. 房屋署每月十五日都会在报章、部门网页及客户服务中心公布各类型公屋申请书的「已接受配房的最高申请编号」(「最高编号」)。该编号只是供申请人参考的指标，并不表示所有编号较前的申请人已接受公屋编配。合资格的申请人可获三次配房机会。

投诉人的个案

5. 投诉人的公屋申请于二零零六年获登记在轮候册上，并获发一个轮候册编号。二零零八年年初，房屋署首次为投诉人编配一个位于其所选地区的单位，但他不接纳。同年六月，投诉人更改公屋选择地区。

6. 二零一零年年初，房屋署再次核实投诉人的编配资格。六月中，该署公布「最高编号」。投诉人发现在其轮候组别中的「最高编号」，已超越了他的轮候册编号，于是五度催促该署尽快编配单位。房屋署职员已随即致电或函复他加以解释。六月底，投诉人的申请到达编配阶段。投诉人于七月获编配公屋单位。

房屋署的评论

7. 房屋署声称已根据公屋资源及申请的登记次序处理投诉人的申请，并无延误。该署又澄清，二零一零年六月中公布的「最高编号」，包括了于首次配房时即接受获编配单位的申请。其他与投诉人的轮候册编号相若，并同样须于编配单位前进行某些程序（如覆核资格）的申请个案，其获第二次编配的时间与投诉人差不多。

8. 此外，投诉人的申请虽于二零一零年六月底已到达编配阶段，但由于他多次提出查询，故该署每次均须暂停为他编配单位，先行了解他是否需更新资料或提出新要求，以免因编配不合适的单位而令他失去一次编配机会。

9. 房屋署承认上述程序须予改善，并已推出「分流」措施。假如公屋申请人的查询或投诉不会影响编配次序，且不涉及额外的编配要求，必须在两至三个工作天内回复。即将到达编配阶段的申请个案，亦会放在指定的文件架上，以便集中管理及密切跟进。

本署的评论

10. 房屋署在处理公屋申请人的查询或投诉时，先假定申请人会提出影响编配程序的要求而暂停为他们编配单位，有可能对他们造成不公。这宗个案显示，投诉人的查询与编配房屋的考虑因素无关，但房屋署却在他毫不知情的情况下，暂停为他编配单位，似乎是一种变相惩罚，对他来说显然不公平。

11. 此外，房屋署一直未有对暂停编配房屋的做法提出合理的详尽解释，本署对此感到遗憾。

12. 综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

其他观察所得

13. 房屋署每月公布「最高编号」，让公屋申请人知悉最新的编配情况（上文第 4 段），做法固然可取。然而，该署没有说明前述各种可能影响实际编配房屋先后次序的因素（上文第 2 及 3 段），申请人难免会因为后来的申请人竟先获配单位而感到不满。故此，房屋署应考虑在公布相关资料时，扼要地加以解释。

建议

14.　申诉专员建议房屋署：

(a)　适时检讨「分流」安排及其他措施（上文第 9 段），以确保全面及有效地实施；以及

(b)　考虑在公布有关公屋申请的最新资料时（上文第 4 段），扼要地解释可能导致该署未能依照轮候册编号的先后次序编配单位的各种因素。

15.　房屋署接纳本署的调查结果，并同意落实上述建议。

这宗个案显示部门办事程序不妥

保安局

个案编号：OMB 2010/3027 — 刑罚覆核

投诉：延误处理投诉人的刑罚覆核 — 成立



投诉内容

投诉人是被判处终身监禁的囚犯。二零零八年四月，惩教署把他的个案转介长期监禁刑罚覆核委员会（「覆核委员会」）作刑罚覆核。然而，直至二零一零年一月，投诉人才获通知覆核结果。覆核委员会秘书处服务是由保安局提供的。投诉人不满该局延误处理他的个案。

本署调查所得

2.　本署发现，覆核委员会在接到惩教署转介投诉人的个案三个月后，已覆核投诉人的刑罚，并决定不向行政长官建议把他的无期徒刑改为有期徒刑。可是，秘书处在覆核委员会作出决定 18 个月后，才把结果通知投诉人。

3.　保安局解释，延迟通知投诉人是因为该局要落实原讼法庭于二零零八年十月，就另一宗案件的司法覆核所颁布的新规定：覆核委员会须在进行审议前，向接受刑罚覆核的囚犯披露所有相关的报告及文件，以及在通知他们覆核结果时，提供充分理由以解释为何不建议减刑。为落实上述新规定，保安局须全面检讨覆核委员会秘书处的工作程序及流程，并征询律政司对于发给囚犯的通知书样本的法律意见，以及安排外判因此而增加的翻译工作。在该段期间，覆核委员会秘书处全面暂缓发出给囚犯的覆核结果通知书。

4. 本署认同，保安局必须确保覆核委员会秘书处的工作符合法庭颁布的新规定，而进行全面检讨确实需时。但是，刑罚覆核的结果是囚犯非常关心的事，覆核委员会秘书处应尽早把结果通知他们。

5. 由于投诉人的刑罚覆核早于法庭颁布上述新规定前已完成，因此保安局落实关于报告及文件的透明度的新规定，其实与他的个案无关。

6. 至于另一项新规定，即覆核委员会秘书处须就委员会的决定提供充分理由，保安局理应作较灵活的处理及顾及投诉人的情况，在取得有关通知书样本的法律意见后，尽早把覆核结果通知投诉人。事实上，该局至少应该向投诉人发出初步回复，解释当时的情况。本署认为，保安局的延误是完全不必要和不合理的。

7. 因此，申诉专员认为投诉成立。

建议

8. 申诉专员建议保安局日后遇到类似情况，应作灵活处理。

这宗个案显示部门延误及不为他人设想

屋宇署

个案编号：OMB 2009/2378 — 违例建筑物

投诉：延误处理关于违例建筑物的投诉 — 成立



投诉内容

二零零六年八月，投诉人向屋宇署投诉某大厦一个单位内正进行违例建筑工程。翌年五月，该署确定事涉单位有违例建筑物（僭建物），但一直没有采取执法行动。及至二零零八年八月，屋宇署表示，由于该僭建物是旧有，故该署不会即时取缔。投诉人指摘该署办事延误及不负责任。

屋宇署的回应

2. 根据《建筑物条例》，屋宇署人员可进入任何处所视察。但是，按照该署的指引，假如经三度尝试仍未能成功进入有关处所视察，而又没有发现必须即时取缔的僭建物，该署便会暂停跟进个案。

3.　二零零六年八月，投诉人首次向屋宇署投诉事涉单位在进行僭建工程。其后至二零零八年十月期间，投诉人继续向该署投诉，并指事涉僭建物伸延出大厦的天井位置。该署委聘的顾问公司曾多次派员前往视察，但由于未能进入事涉单位，故只能从外围观察，确定天井位置有僭建物。职员多次留下便条，请单位的业主或占用人联络他们，以便入内视察，不过对方并无回复。

4.　屋宇署亦曾于二零零七年五月翻查有关大厦的记录，发现事涉单位的天井外早于一九八零年已有一较小的僭建物，但无法由此推断于较早前视察所见的较大僭建物是否新建。该署最终于二零零八年八月经重新评估后决定，由于没有足够证据显示事涉僭建物是新建的，故不能按既定政策将之纳入「须优先处理」类别而即时取缔。屋宇署一直有告知投诉人个案的进展。

5.　二零零八年十二月，顾问公司的职员在投诉人安排下进入事涉单位下层的单位内视察，发现事涉僭建物有锈蚀情况，但仍未能确定其是否早已存在。不过，由于同时发现该大厦另有其他僭建物，故屋宇署于翌年九月决定把整幢大厦纳入每年的「大规模清拆僭建物」行动，预计于二零一零年把该大厦所有僭建物一并取缔。

本署的评论

6.　本署认为，屋宇署人员应积极跟进投诉个案及搜集证据，确定所涉僭建物或正进行的工程不会危及楼宇结构，才决定暂停行动，而不应单凭在外围观察便断定有关的僭建物无须优先取缔。

7.　屋宇署在处理这宗个案的过程中一直十分被动。单位业主／占用人拒绝合作，该署便束手无策，且经投诉人多番投诉后才翻查旧记录，又在他安排下才能近距离视察僭建物，最后决定纳入大规模清拆行动。该署的行动历时逾三载，难免令人觉得办事延误及怠慢。

8.　因此，申诉专员认为投诉成立。

建议

9.　申诉专员建议屋宇署修订内部指引，指示职员须积极跟进投诉个案及全面搜集证据，在确定僭建物并非新建及结构安全后，方可决定暂停跟进个案。

这宗个案显示部门办事怠慢

屋宇署及食物环境卫生署

个案编号：OMB 2009/0621-0622 — 渗水投诉

主要投诉：屋宇署 — 没有妥善处理一宗渗水投诉，以致投诉人数年来饱受困扰 — 不成立

食物环境卫生署 — 同上 — 成立



投诉内容

投诉人向屋宇署及食物环境卫生署（「食环署」）成立的分区联合办事处（「联办处」）投诉，指其单位内客厅的天花及墙壁出现渗水。联办处经多次视察后，确定渗水是由上层单位平台的污水收集槽，以及该大厦的公共污水管非法接驳及失修所引致。

2. 联办处遂向上层单位的业主发出「妨扰事故通知」，而屋宇署亦向该大厦的业主立案法团（「法团」）发出维修令。然而，渗水问题迟迟未能解决。投诉人认为，屋宇署及食环署没有妥善处理她的投诉。

联办处专责处理渗水投诉

3. 自二零零六年起，政府从食环署及屋宇署抽调职员在各区成立联办处，就渗水投诉为市民提供「一站式」服务，并加强侦测渗水的技术，以提高政府处理渗水投诉的成效。可是，在运作及人事管理方面，两署职员在联办处内互不从属，并各自有独立的统辖制度。

食环署的回应

4. 食环署接获投诉后，随即派员到投诉人的单位进行调查。在确定渗水与上层单位有关后，该署按既定程序向该单位当时的业主发出「妨扰事故通知」，但业主未有遵从规定，该署于是提出检控。其后，上层单位的业权易手，渗水问题因而迟迟未获解决。律政司的意见认为，联办处须向新业主发出「妨扰事故通知」。

5. 然而，负责个案的食环署职员未有妥善跟进。他发现同一渗漏位置的两次测试结果截然不同，但在五个月后才咨询律政司，而在得悉「妨扰事故通知」未获妥善送达及未有足够证据检控新业主后，又过了近七个月，于本署展开查讯时，才再向律政司寻求法律意见。其后，食环署按律政司建议重新调查及测试，并根据调查结果向该名新业主发出「妨扰事故通知」。

6. 为此，食环署展开了纪律调查，如确定事件属人为失误，会处分有关职员。事涉职员解释，他已尽力处理投诉，只是联办处的工作量多而且人手不足，故无法妥善地跟进投诉个案。

屋宇署的回应

7.　屋宇署收到食环署的转介后，已即时派员到事涉单位视察及测试，并在确定渗水原因后要求有关业主进行维修，同时向投诉人交代调查进展。至于有关大厦的渠管问题，该署在接获联办处的转介后也即时跟进，随后确定导致投诉人单位天花渗水的源头，分别是上层单位平台的水斗及连接其下的公用废水管，以及水斗周边的楼板。

8.　就上述调查结果，屋宇署向法团发出维修令。在法团更换破损的水斗及废水管后，该署曾数度视察维修情况及进行测试，又到投诉人的单位视察。由于没有再发现渗水持续的证据，该署遂撤销有关渠管的维修令。

9.　投诉人后来通知屋宇署，指渗漏持续，并质疑该署撤销维修令的决定。该署向她解释撤销维修令的原因，并表示其单位的天花持续渗水，症结是上层单位的业主未有进行维修。该署随后已促请联办处跟进调查。此外，该署再发出维修令，要求法团修葺大厦所有破损及欠妥的公用地方及渠管。

本署观察所得及意见

10.　鉴于渗水问题迟迟未能解决，而且涉及污水排放及严重的卫生妨扰，本署要求食环署及屋宇署派员到投诉人的单位进行联合视察，以及商议解决方案。

11.　在两署进行联合视察后，食环署告知投诉人，由于上层单位的业主未有遵从「妨扰事故通知」，而个案将进入检控程序，因此该署暂时不拟有新的跟进行动。屋宇署则表示已促请法团尽快展开楼宇维修。

12.　综观两个部门处理这宗投诉的过程，本署认为，联办处最初按既定程序跟进投诉人的个案，整体而言尚算妥善。

13.　其后，食环署明显有延误。本来，鉴于两次测试的结果相反，食环署先咨询律政司再决定是否就有关业主未有遵从「妨扰事故通知」提出检控，是合理的做法。但是，该署职员延误五个月才咨询律政司，而在此期间亦无任何覆核或测试。于收到律政司回复后，他未有作任何其他跟进行动，又再拖延近七个月才再咨询律政司，做法实在不可接受。

14.　再者，业权转换应该并非这宗个案所独有。联办处在处理其他渗水投诉时，应也曾遇过这种情况。可是，联办处现行的工作指引并无订明应如何处理，令前线人员无所适从而须再咨询律政司，投诉处理的进度因而受到影响。

结论

食环署

15. 食环署把处理渗水投诉的延误，归咎于个别职员，并展开纪律调查。然而，有关职员的回应指该署人手不足，而且部门内部管理欠妥。倘若他所言属实，则这宗个案所反映的疏漏和延误可能仅属冰山一角。由此可见，该署未有审视这宗个案所揭示的根本问题。

16. 申诉专员认为，对食环署的投诉成立。

屋宇署

17. 屋宇署已按职责跟进事涉大厦公共渠管的破损及失修问题，包括发出维修令及覆查维修工程。至于投诉人指渗漏持续是由于该署没有妥善覆查法团的维修工程所致，本署留意到，当时的上层单位业主未有按「妨扰事故通知」进行妥善维修，而之后的调查工作又因食环署职员疏忽而停滞不前。事实上，屋宇署在撤销维修令前已进行视察，而且未有再收到联办处的转介，故投诉人的单位持续受渗漏影响，没有具体证据显示是因该署未有妥善跟进所致。

18. 基于以上所述，申诉专员认为，对屋宇署的投诉不成立。

建议

19. 申诉专员提出下列建议：

食环署方面

(a) 就有关派驻联办处职员的工作，检讨现行工作流程及加强部门内部对个案进度的监察；

(b) 就跟进渗水投诉期间事涉单位业权转换的情况，全面检讨现行的处理程序及厘清法律问题，并尽速制定相关的工作指引；

(c) 确保按照法例规定送达「妨扰事故通知」，避免因程序出错而影响日后的检控工作；以及

屋宇署及食环署

(d) 汲取这次经验，日后若接到类似的渗水投诉，除各自按职责范围跟进外，应考虑邀请民政事务总署加入协调，并由该署促进大厦管理及协助业主跟进问题，务求令维修早日妥善完成。

这宗个案显示部门办事延误及不为他人设想

屋宇署、渠务署、发展局及康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2010/0507-0510 — 保育古迹范围内的树木

主要投诉：屋宇署及渠务署 — 没有妥善审批一处私人古迹范围内进行的渠务工程，以致一棵老树受损而须移除 — 不成立

发展局 — 没有妥善审批一处私人古迹范围内进行的渠务工程，以及监察其保育树木工作，以致一棵老树受损而须移除 — 不成立

康乐及文化事务署 — 同上 — 部分成立



投诉内容

投诉人不满屋宇署、渠务署、发展局及康乐及文化事务署（「康文署」）辖下的古物古迹办事处（「古迹办」）没有妥善审批一处私人古迹范围内计划进行的渠务工程，以及保育古迹范围内的树木，而且未能及早发现工程可能影响一棵老树，结果该树因根部受损而须移除。

相关法例

2.　发展局局长以《古物及古迹条例》主管当局的身份，可以将具有历史价值的建筑物列为法定古迹。根据该条例第 6(1) 条，除非获得发展局批给许可证，否则任何人不得在古迹之上或之内进行建筑或其他工程，种植或砍伐树木。

3.　事涉建筑群于二零零八年五月被列为法定古迹，发展局同时向古迹持有人发出一张为期 12 个月的「一般许可证」。二零零九年七月，发展局向古迹持有人续发一张经修订的「一般许可证」，当中包括授权其进行「小型修葺和改善工程」，但在动工前必须先向古迹办提交工程细则、实际动工日期及预计完工日期。古迹办会考虑拟议工程对古迹范围内的历史建筑物和树木的影响，以评估工程是否恰当。所有工程必须在接到古迹办的书面通知后方可动工。至于「紧急工程」方面，古迹持有人须按「一般许可证」的规定，于紧急工程展开前向古迹办发出书面通知；若无法事先给予通知，则有关通知须于紧急工程展开后 48 小时内向古迹办发出。

渠务工程

4.　因应屋宇署在二零零四年发出的劝谕信，该建筑群的拥有人于二零零五年年底委托顾问公司，开始勘测附近斜坡的地下水管及排水渠，以备进行确保斜坡安全的修葺工程。这项工程无须经屋宇署或渠务署审批。

5.　该建筑群在二零零八年被宣布为古迹后，顾问公司在二零零九年二月提交维修渠管及沙井项目表的草拟本，同时将信函抄送古迹办。由于工程细则由规划至落实阶段可能会有大量修改，古迹办按惯常做法不会审核草拟本，而是多次口头提示古迹持有人须遵守「一般许可证」的规定，把最后定案的渠务工程细则提交古迹办审批。

6. 顾问公司在二零零九年十月向古迹办发出电邮，再次提交维修项目表，并表示投标程序已于十月初完成，估计施工日期为同年年底。古迹办其后一直没有收到通知，直至二零一零年一月下旬，才获悉渠务工程已在二零零九年十二月底展开，而且有部分工程在事涉老树旁进行，损坏了树根。

保育树木

7. 在筹备上述渠务工程的同时，古迹持有人于二零零九年年初已察觉事涉老树日趋倾斜，可能危及行人或车辆，原拟于二零零九年七月移除该树。事件引起了公众关注。

8. 为此，发展局作出特殊安排，由古迹办聘请两间顾问公司进行保育工作。其中一间是结构工程顾问，负责对该树附近的建筑物及护土墙进行结构勘察，研究支撑该树的可行方案；而另一间是树木顾问，负责为该树进行为期 12 个月的检查及护养工作。

9. 二零一零年一月下旬，古迹持有人发现渠务工程损坏了该树的根部，即时指示承办商停止工程，同时通知古迹办。古迹办迅速到场视察，亦即场口头指示停止渠务工程，并先后安排受聘的树木顾问及另一间树艺公司为该树进行详细及专业的评估。

10. 古迹持有人考虑过两间顾问公司建议的缓解措施后，认为未必能够避免塌树风险，为保障公众安全，决定展开紧急工程移除该树，并在二零一零年二月向古迹办提交书面通知。古迹办于当天回复，表示并无异议。该树于两天后被移除。

古迹办及发展局的回应

11. 发展局除负责保育树木政策外，亦负责文物保育政策。在制订及推动政策时，发展局会兼顾这两方面的考虑。上文第 8 段所述的安排反映发展局高度重视有关个案，积极及尽力协助古迹持有人，希望找到合适的方法，既能保护法定古迹，而同时保育树木。

12. 关于古迹持有人未有按《古物及古迹条例》及「一般许可证」的规定进行渠务工程一事，古迹办表示于二零零九年已多次提醒古迹持有人，必须向古迹办提交详细资料及取得书面通知后才可动工。在发现渠务工程未有符合规定后，古迹办亦已即时跟进。

本署观察所得及评论

13. 古迹办已以书面提供《古物及古迹条例》及「一般许可证」，并表示曾多次口头提醒古迹持有人遵从有关规定，但古迹持有人未必能够完全理解「一般许可证」内使用的专有名词，而古迹办进行的部分跟进工作只有简单的外勤工作记录，无从查证双方讨论的详情。事实上，古迹持有人看来未能准确掌握条例的要求，只按照以往未被列为古迹前般护养所属范围内的树木。在发生今次

事件后，古迹持有人更告知古迹办，曾在二零零八年十二月自行移除 18 棵受白蚁侵蛀的树木，而古迹办对此一直不知情，显示其监察机制有不足之处。

14.　虽然事涉老树位于古迹范围内，但该树本身并无文物价值，亦没有列入「古树名木册」内，并非古迹的一部分。护养私人古迹范围内的树木属业主本身的责任。尽管如此，古迹办自二零零九年知悉该古迹持有人打算移除该老树后，一直尽力协助研究保育该树的方案，并先后聘用三间顾问公司进行评估，本署认为，古迹办的积极参与值得肯定。

15.　然而，古迹办既知悉与该古迹相关的所有事宜，包括正在积极筹划的渠务工程，却未能有效地担当协调角色。尽管古迹办在二零零九年下半年已聘请两间顾问公司，研究保育该树的方案，但并无记录显示古迹办曾清楚告知顾问公司古迹范围内即将进行渠务工程，或将工程资料交给该两间公司参考。若古迹办确曾这样做的话，渠务工程对该树构成的风险应可及早得到正视。本署认为，古迹办在同时处理古迹及保育树木两项事宜上，欠缺警觉性及协调能力。

16.　古迹办在初期接获渠务工程细则的草拟本时不进行审批，在一般情况下可以理解。然而，渠务顾问公司在二零零九年十月的电邮中，已表示工程将会在年底展开，古迹办假如当时对工程细则作初步审阅，便不难发现部分需要更换的渠管位于事涉老树附近。可惜，古迹办按惯常做法等候最终版本才作审阅，结果错失了阻止工程损害树根的先机，在处理此事上欠缺敏感度及灵活性。

17.　古迹办的历史建筑组主要负责审理古迹持有人提交的拟议工程资料，以及跟进古迹办聘请的两间树木顾问公司提交的评估报告；而古迹办的技术及顾问组则主要负责跟进结构工程顾问进行的研究，并就古迹持有人提交的工程资料，向历史建筑组提供技术支援。虽然古迹办表示两个组别在收到与对方组别职责范围相关的申请或资料时，会互相通知以便跟进，但技术及顾问组在接获古迹持有人委托的顾问公司于二零零九年十月提交的维修渠管及沙井的项目表，以及获悉渠务工程会在二零零九年底展开时，并无转告历史建筑组。这显示古迹办的历史建筑组和技术及顾问组之间缺乏沟通。

18.　在紧急移除该树一事上，古迹持有人已按规定提交书面通知，而古迹办经审慎考虑两间树木顾问公司的专业意见后，认同迫切移除该树的理据足够，遂以书面表示对有关决定不持异议。本署认为，古迹办在行政上并无不妥。

结论及建议

19.　总括而言，渠务署未曾参与此宗投诉所涉事件。屋宇署只履行确保斜坡安全的职责，未有参与审批渠务工程或保育树木。另外，发展局只负责政策事宜及以主管当局的身份发出「一般许可证」，执行条例及政策规定的日常工作由康文署辖下的古迹办负责。因此，申诉专员认为，对屋宇署、渠务署及发展局投诉不成立，对康文署的投诉部分成立。

20. 申诉专员建议古迹办：

(a) 适当及妥善记录各项跟进工作；

(b) 详细解释「一般许可证」内一些技术性词汇或多举例子说明，以确保古迹持有人了解本身的责任；

(c) 检讨监察机制，避免古迹持有人在没有通知古迹办的情况下在古迹内进行工程；以及

(d) 加强职员培训及各组别之间的沟通，提升职员的警觉性、敏感度和协调能力。

21. 康文署接纳本署的建议，并表示古迹办会继续落实各项改善措施。

这宗个案显示部门警觉性及协调能力不足

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2009/2412 — 检控工作

主要投诉：没有体谅投诉人的女儿的情况，不向法庭申请延期审理一宗食物投诉个案，最终令她无法出庭作证 — 成立



聆讯与考试日期冲突

二零零八年六月，投诉人的女儿在学校附近某快餐店购买了一个饭盒，竟发现饭盒内有死老鼠。学校代她向食物环境卫生署（「食环署」）投诉，该署经调查后，决定提出检控。然而，投诉人的女儿在法庭聆讯当天要参加公开考试，故此无法出庭作证。

要求延期聆讯

2. 二零零九年四月，投诉人的女儿口头要求延期聆讯，联络她的食环署卫生督察（「督察甲」）表示她须提交书面声明及证明文件，以便他向法庭申请延期审讯。同年五月，督察甲致电投诉人，表示法庭聆讯与其女儿参加公开考试的时间其实并无冲突，因此并非不出庭作证的合理理由。投诉人的女儿遂依他的指示提交声明，表示为免影响考试情绪，故此改为不愿意出庭作证。

不提证供起诉

3. 督察甲在收到其声明后，仍多次致电投诉人，查询其女儿是否不能出庭，并表示如不出庭作证可能会被检控。最后，食环署不但没有向法庭申请延期审讯，反而决定不提证供起诉快餐店负责人。投诉人的女儿不仅因此无法出庭作证，且被指故意回避出庭。投诉人认为，食环署毫不体谅其女儿的情况，在事件中处理失当。

食环署的回应

4.　督察甲在接到食物投诉后，曾向投诉人的女儿录取口供，当时她同意出庭作证。二零零九年四月，她通知食环署，由于要参加公开考试，故此不能出庭，并要求延期审讯。但是，她只提交了书面声明而没有夹附相关的证明文件。督察甲其后透过学校得悉考试时间为下午六时，而由于聆讯是在上午进行，故认为在时间上并无冲突。他遂于五月再向投诉人查询其女儿的意向，得悉她决定不会在聆讯当天出庭作证，但再次口头要求他申请延期审讯。可是，她随后在书面声明中只表示不愿意出庭，却没有要求改期聆讯。鉴于投诉人的女儿是案件的关键证人，她不出庭作证，指控便难以成立，食环署遂决定不提证供起诉，终结这宗个案。

5.　督察甲否认曾向投诉人的女儿表示参加考试不是缺席出庭作证的合理理由，亦没有要她提交有误导成分的声明。由于她先前确曾同意出庭作证，故此，他要求她澄清意向，并提醒她无故缺席聆讯可被处罚，是恰当的做法。

6.　食环署认为其职员已按照既定程序和指引，恰当地处理这宗个案，但他们仍须注意与市民沟通的技巧。

本署的意见

7.　投诉人的女儿虽然没有以书面要求更改审讯日期，但在二零零九年四月的声明中已写明「愿意出庭作供」，只因考试而未能出庭。况且，她亦确实于四月及五月两度口头要求督察甲申请改期审讯，其意向实在非常清晰。事实上，法庭并无规定证人必须以书面提出这类申请，提出申请的责任是在食环署。督察甲收到证人于五月提交的声明后即决定不提证供起诉，令人觉得他不愿意协助证人出庭作证，只求草草了事，亦难免使人怀疑该署采取检控行动的决心。

8.　要求学生在考试当天应考前出庭作证，确实会对考生构成心理压力。督察甲仅仅基于考试时间和聆讯时间没有冲突，便认为证人可以出庭作证，是没有考虑到其实际情况，不通情理。

结论及建议

9.　整体而言，食环署没有切实执行检控职务，亦没有为证人着想。因此，申诉专员认为这宗投诉成立。

10.　申诉专员建议，除改善职员沟通技巧外，食环署还须加强培训，令职员了解作为执法人员的职责，并须在执行职务时顾及事涉各方人士的权益，以及向他们提供适当协助。

这宗个案显示部门办事欠积极及不为他人着想

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2009/4820 — 食物投诉

投诉：在完成某宗食物投诉的调查后，没有给予投诉人确切的回复 — 成立



投诉内容

投诉人向食物环境卫生署(「食环署」)举报，她从超级市场购买的一罐午餐肉内有不明黑色物质。她怀疑该食物不卫生及不宜食用，要求该署跟进。

2. 食环署辖下的食物安全中心其后回复她，表示「该黑色物体为两块黑色物质……含有蛋白质，而蛋白质为该食物的主要成分」，但没有交代该罐午餐肉是否卫生及适宜食用。

食环署的回应

3. 食环署表示，投诉人在举报时并无表示怀疑事涉午餐肉不卫生及不宜食用。

4. 该署把投诉人所提供的食物样本送交政府化验所进行异物分析。化验报告证实，该黑色物质含有蛋白质，而蛋白质为午餐肉的主要成分。食物安全中心随后以书面通知投诉人化验的结果。

本署的评论

5. 对于投诉人在举报时有否向职员表示怀疑午餐肉不卫生及不宜食用，她与食环署的说法迥异。由于缺乏客观佐证，本署无从判断。

6. 尽管如此，但市民向食环署举报，期望该署在完成调查后告诉他们食物是否可供安全食用，则是不言而喻的。

7. 然而，食环署却以投诉人没有表示怀疑该午餐肉不适宜食用为由，在给她的复函中只交代该黑色物质跟午餐肉同样含有蛋白质，而没有说明黑色物质是否异物，以及该罐午餐肉究竟是否适宜食用。该署的办事方式实属粗疏。

8. 此外，就该午餐肉是否适宜食用的问题，食物安全中心在本署介入后进行了其他化验，才能得出全面的结论。显然，该署当初对该食物样本所进行的异物分析有不足之处。

9. 基于以上所述，申诉专员认为投诉成立。

建议

10. 食环署接纳本署的下列建议：

(a) 检讨对食物涉嫌有异物个案的测试目的及范围；以及

(b) 在完成食物样本测试后，就食物安全问题向举报者提供确切的回复。

这宗个案显示部门办事粗疏及未能体察市民所关注的问题

食物环境卫生署

个案编号：OMB 2010/1600 — 熟食市场

投诉：(a) 没有妥善处理熟食市场内有档户霸占公用桌椅的问题 — 成立；以及 (b) 包庇霸占公用桌椅的档户，以致投诉人无法经营，并且无理拒绝赔偿他的损失 — 未有定论



投诉内容

投诉人在二零零八年十一月开始租用食物环境卫生署（「食环署」）辖下某熟食市场的档位。不久，他向该署投诉市场内其他档户霸占公用桌椅，只留下一张桌子供他的顾客使用。然而，该署未有妥善处理他的投诉，以致问题持续。他指食环署包庇霸占公用桌椅的档户，令他无法继续经营，最终于翌年一月底结业。他要求食环署赔偿损失，但遭无理拒绝。

食环署的回应

2.　自二零零零年起，食环署在所有新落成的熟食市场提供公用桌椅。

3.　事涉熟食市场有 13 个档位。在订立租约时，食环署已告知档户有关公用桌椅的安排，以及不可以在档位以外的地方放置任何物品。二零零八年年中至二零一零年年中，该署委聘某承办商管理该熟食市场，其工作表现受该署监察。

4.　二零零八年十一月中，投诉人向该承办商投诉有档户霸占公用桌椅。承办商告诉他市场内已张贴通告，提醒档户有关公用桌椅的安排。

5.　同年十二月底，投诉人通知食环署，他决定结业，并将于二零零九年一月底终止租约。与此同时，该署及承办商亦因应他向传媒所提出的相同投诉，采取多项跟进行动，包括派发通告、张贴告示，以及加强巡查等。

6. 自二零零九年二月起（即租约终止后），投诉人多次向行政长官办公室投诉食环署没有妥善处理档户霸占公用桌椅的问题，并要求该署退回租金作为赔偿。三月至六月期间，食环署及承办商多次巡查事涉熟食市场，发现有档户在公用座椅及其他公用地方摆放杂物。承办商遂向有关档户发出口头警告并再度张贴告示。其后的突击巡查行动再无发现类似情况。

7. 本署就这宗投诉展开调查后，食环署一名高级卫生督察于二零一零年六月巡查事涉熟食市场，发现有档户占用公用桌子摆卖食品，以及在没有营业的档位内摆放桌椅。该卫生督察即时向有关档户发出口头警告，并要求承办商跟进。

8. 食环署表示，档户可以「互相协调」如何使用公用桌椅，以方便顾客及便利经营。当接获霸占桌椅的投诉，该署会即时处理。

9. 该署拒绝投诉人的索偿要求，是因为他已使用事涉档位，而且他在签订租约时亦已知悉有关公用桌椅的安排。

本署调查结果

10. 本署人员曾先后在二零一零年五月、八月及十一月三度于繁忙时间到事涉熟食市场视察，发现有以下情况：

(a) 有档户把碗碟、餐具及餐牌等放在他们档位前的公用桌子上，并向顾客表示若非光顾其熟食档，不得使用该些桌子；

(b) 某档户在其档位前的公用桌子上摆卖其食品；以及

(c) 某档户在部分桌子铺上台布，并摆放碗碟和餐具。

本署的评论

11. 食环署一方面开宗明义推行公用桌椅制度，但另一方面却容许档户「互相协调」使用桌椅（上文第 8 段）。可见该署对于熟食市场的桌椅安排举棋不定、模棱两可。

12. 本署视察的结果显示，事涉熟食市场内有档户霸占公用桌椅的情况确实存在，甚或已成积习。事涉熟食市场的公用桌椅制度可说是名存实亡，但食环署职员及承办商却长期「没有发现」滥用的情况。事件显示，该署过分依赖承办商，未有尽力履行本身的管理责任。

13. 鉴于以上所述，申诉专员认为投诉点 (a) 成立。

14. 投诉人的档位在开业数月后即结业，可能涉及多种原因，本署未能确定是否因食环署管理不善所致。因此，申诉专员对投诉点 (b) 未有定论。

整体结论及建议

15. 总括而言，这宗投诉部分成立。

16. 申诉专员促请食环署：

(a) 全面检讨熟食市场的公用桌椅制度；以及

(b) 责成管理人员密切监察前线巡查人员的工作，加强调查及执法力度。

这宗个案显示部门处事疏忽及执法不严

效率促进组、地政总署、康乐及文化事务署、渠务署、民政事务总署、路政署及食物环境卫生署

个案编号：OMB 2010/1845-9; 2010/3802; 2010/3831
— 道路维修工程

投诉：效率促进组、地政总署及康乐及文化事务署 — 延误处理一宗道路维修工程的投诉 — 成立

渠务署 — 同上 — 部分成立

民政事务总署、路政署及食物环境卫生署 — 同上 — 不成立



投诉内容

投诉人向效率促进组辖下的 1823 电话中心（「电话中心」）投诉，指一条通往某游乐场的行人路因路面下陷出现积水问题。这宗个案先后被转介到地政总署、康乐及文化事务署（「康文署」）、渠务署、民政事务总署（「民政总署」）、路政署及食物环境卫生署（「食环署」）跟进，但拖延数月，而没有部门愿意承担维修责任。

事件经过

2. 二零一零年二月，投诉人向渠务署投诉，指事涉行人路有积水问题。渠务署职员视察后证实积水是由于行人路路面下陷，并非渠道问题，故此将投诉转介路政署及民政总署。其后，两个部门回复渠务署，指行人路并非由他们负责维修，渠务署遂将投诉再转介地政总署跟进。

3. 同年四月，投诉人就同一问题向电话中心投诉。电话中心先后把个案转介路政署、地政总署、民政总署及康文署跟进。由于一直未有部门确认维修责任，电话中心先后于五月及六月要求有关部门的投诉主任介入处理。最后，地政总署向康文署指出，游乐场的拨地条款规定后者须负责行人路的维修工作。八月，康文署完成维修工程。

部门的回应及本署的评论

效率促进组

4. 电话中心表示，职员是根据投诉人所提供的资料按指引作转介，在未有部门承认责任时，曾要求相关部门的管理层介入处理。而且，中心的投诉专责小组亦协助分析及归纳个案，与有关部门跟进。故此，中心在转介、监察以至提升个案至部门管理层方面已积极跟进。

5. 然而，本署的调查显示，电话中心职员就投诉人的同一投诉开立不同的个案编号和作出多次内部转介，亦未知悉个案已提升至有关部门的管理层处理。事涉职员只根据投诉人提供的资料，估算负责维修的部门。此外，投诉专责小组亦未能发挥分析和归纳个案的作用，有效地处理复杂或涉及跨部门的投诉。因此，本署认为，对效率促进组的投诉成立。

地政总署

6. 地政总署表示，曾于二零零九年三月接获另一宗涉及同一地点的水浸投诉，经翻查游乐场的拨地资料后，该署确定康文署须负责维修，遂转介后者跟进。地政总署其后并无收到康文署的回复，但其职员于同年十月及翌年三月先后进行视察，发现该行人路没有出现水浸，认为康文署已完成工程，故终结个案。二零一零年四月，地政总署在接获投诉人的个案后，已一直配合电话中心寻找负责部门。由于该署负责的职员并非处理二零零九年个案的职员，故未有发觉康文署的维修责任，而建议电话中心把个案转介民政总署及路政署。

7. 本署认为，地政总署于二零零九及一零年的视察，其实未能确定康文署当时是否已完成维修，但却草率地终结个案。此外，在收到二零一零年的投诉后，地政总署职员未有仔细审阅档案资料，忽略了二零零九年的档案已存备相关的拨地资料，结果没有要求康文署跟进，反而建议电话中心将个案转介到早已表明没有维修责任的路政署及民政总署，加剧各部门互相推让的现象。总括而言，本署认为，地政总署在处理这宗个案时马虎疏漏。故此，对该署的投诉成立。

康文署

8. 康文署表示，在收到地政总署二零零九年的转介后，曾于同年六月向地政总署发出便笺，索取进一步资料以确定有关行人路是否纳入游乐场的拨地内，但并无收到地政总署的回复，而职员则因事忙而未有跟进。此外，职员对拨地条款亦缺乏充分了解和认知，未有彻底翻查拨地记录，误以为行人路未有纳入游乐场的政府拨地图则内，不属康文署的管理范围，以致延误处理道路的维修工作。

9. 本署认为，康文署既没有切实考虑到游乐场使用人士的需要，亦未有跟进地政总署二零零九年的转介，而对于拨地条款也存在误解。故此，对康文署的投诉成立。

渠务署

10. 渠务署已按照处理涉及跨部门投诉的程序和指引，努力寻找负责维修的部门，并且表示愿意承担行人路的临时维修工作。

11. 本署认为，渠务署主动提出承担该行人路的维修责任，实属难得，但职员曾将投诉人的个案误置一旁而未有适时跟进，因此，对该署的投诉部分成立。

民政总署

12. 为免工作重叠，造成资源浪费，民政总署有既定指引，不会提供由其他政府部门提供的服务。因此，该署将个案转介康文署是恰当的做法。

13. 本署认为，民政总署在致力解决地区性问题上有欠积极和主动，但在延误修复行人路一事上，并无实质责任。故此，对该署的投诉不成立。

路政署

14. 路政署曾进行两次实地视察，发现事涉行人路不属该署维修保养范围，已向电话中心澄清和提供资料。

15. 本署认为，路政署职员就同一投诉重复视察场地，属审慎之举，并已按既定程序和指引跟进投诉，故对该署的投诉不成立。

食环署

16. 食环署职员已按照部门的既定指引处理投诉。该署每次接到电话中心转介后，均有派员巡查及清理积水，并适时告知投诉人调查结果及跟进处理的行动。

17. 本署认为，食环署已按其职能及既定程序清理事涉行人路的积水，因此，对该署的投诉不成立。

建议

18. 申诉专员分别向效率促进组、地政总署及康文署提出以下建议：

电话中心

(a) 检视及改善处理投诉的程序和储存投诉资料系统，使职员能及早识别相关的重复来电和投诉；

(b) 主动与来电者确定是否重复投诉，减少就同一事宜开设多个档案编号；

(c) 在启动提升个案处理的程序后，让职员知悉事情的最新信息和进展；

(d) 加强职员处理跨部门投诉方面的技巧；

(e) 检讨内部转介机制，避免令市民产生混淆和需要市民重复说明事件；

(f) 改善投诉专责小组在归纳个案方面的工作流程；

地政总署

(g) 协助康文署处理刊宪康乐场地的拨地条款及图则的资料搜集工作；

(h) 检讨并改善现行的档案管理系统与程序，协助职员更有效地使用档案记录；

(i) 加强职员培训，协助他们以积极和主动的态度，审慎处理投诉；

康文署

(j) 不时检讨因应此宗投诉而实施的改善措施的成效；改善措施包括翻查康乐场地的拨地条款及图则资料、加强员工指导，以及设立备存土地记录的场地资料库等；以及

(k) 继续寻求地政总署协助，跟进刊宪康乐场地的拨地条款及图则资料的搜集工作。

这宗个案显示部门延误及推卸责任

邮政署

个案编号：OMB 2010/2186 — 邮件转递服务

主要投诉：批核邮件转递服务的申请时欠严谨 — 成立



投诉内容

二零一零年六月初，投诉人察觉多天没有收到邮件。他从邮差处得悉，自该月一日起，邮政署已将寄往其住址（「原地址」）给他的信件转递至另一地址。投诉人由于本身并没有申请邮件转递服务，故向本署投诉邮政署处事欠严谨。

审批邮件转递服务申请的程序

2.　邮件转递服务申请须以书面提出。申请人前往邮政局办理手续时，职员会查核其身份证明文件。

3.　邮件转递组（「转递组」）随后会向负责派递邮件到旧地址的邮差查询派递情况。如有怀疑，邮差会前往旧地址核实住户的资料。如旧地址看似空置或有特别情况，邮差须向上级报告，再由上级作实地视察。转递组会视乎结果考虑有关申请。

4.　为防止虚假申请，转递组会透过平邮将转递服务确认信（「确认信」）正本寄往申请人的新地址，副本则以挂号邮件形式送递到旧地址。

事件经过

5.　事涉的邮件转递服务申请乃由一名甲先生于二零一零年五月二十日所提出。职员当时核对了其身份证。其后，邮差到「原地址」核实资料时无人应门，以为单位已空置，遂建议署方批准甲先生的申请。数天后，邮差将挂号确认信送递到「原地址」，但投诉人的妻子表示并无甲先生在该地址居住。邮差于是通知转递组跟进。转递组职员致电甲先生。后者解释，「原地址」的住客与他不和，故讹称他并非住在该处。职员接纳其解释，邮件转递服务申请即日生效。

6.　其后，甲先生申请把投诉人包括在邮件转递服务内。他并把有投诉人署名的书面申请及投诉人的身份证副本传真给邮政署。该申请亦获批准，并于六月一日起生效。

本署观察所得及评论

7.　甲先生申请邮件转递服务时，邮政署职员只核对其身份证，乃按照当时的程序办事。然而，该程序实有明显的漏洞。自二零一零年五月二十七日起，邮政署已加以修订，要求申请人提供旧地址证明文件的正本。

8.　此外，事涉邮差到「原地址」核实资料时只因为无人应门，便建议署方批准甲先生的申请，且表示甲先生曾在该地址居住。本署认为，此举实在草率马虎。

9.　再者，虽然投诉人的妻子已向邮差指出「原地址」并无甲先生居住，但转递组职员仍轻信甲先生的一面之词并批准其申请，做法极为儿戏，亦令发出挂号确认信的程序失去作用。

10.　至于甲先生申请把投诉人包括在邮件转递服务内，本署认为，甲先生似乎有意盗取投诉人的邮件。邮政署职员轻易批准了甲先生的申请，可归咎于该署没有订立适当指引，职员因而没有严格审核申请，亦令不法之徒有机可乘。

结论及建议

11.　综观以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12.　申诉专员建议邮政署：

(a)　修订有关程序，订明邮差前往核实旧地址时若有疑问，应作跟进审查；

(b)　订立申请把他人包括在已批准的邮件转递服务的程序，以及说明所须提交的证明文件；以及

(c)　定期提示职员严格遵循有关邮件转递服务的程序，小心核对申请人所提交的资料，以及准确填写核实报告。

这宗个案显示部门程序欠严谨及职员办事草率

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2009/2183 — 场地监管

投诉：(a) 对某体育总会负责营运的训练中心监管不善，令一般市民无法使用有关设施；以及 (b) 没有妥善跟进投诉人就总会拒绝交代不接纳其会籍申请一事提出的查询 — 成立



投诉内容

投诉人声称拥有某项体育活动的教练及练习场主任资格。当他得悉该项运动的某体育总会（「总会」）负责营运的训练中心启用后，曾参加总会举办的训练初班。在完成训练课程后，他随即申请该中心的会籍，并缴交入会费 700 元，以便日后能以个人名义申请租用中心设施自行练习。

2.　然而，总会职员其后致电投诉人，拒绝他的申请，但没有交代原因。他要求总会书面解释，以及正式通知他取回已缴付的入会费。为此，他曾致电康乐及文化事务署（「康文署」）查询，但该署职员表示，训练中心已交由总会管理，故未能跟进其个案。在向本署投诉时，他仍没有收到总会的回复。

3.　投诉人指称，训练中心除开办训练班的时段外，其余时间不会开放给市民使用，故怀疑总会把场地的余下时间作私人用途。他又认为，纵使康文署已把训练中心交由总会营运，亦绝不能任由总会随意决定是否开放给市民使用，剥削市民享用有关设施的权利。

体育训练基地

4.　鉴于本港缺乏专项体育的训练基地，影响推行有系统的训练计划而阻碍长远的体育发展，康文署进行试验计划，把辖下某些使用率偏低的场地改建为体育训练基地，交由有关的非牟利体育团体负责，而事涉总会所管理的训练中心便是其中一个基地。根据双方签订的《租赁协议》，总会以自负盈亏方式管理和经营训练中心，为期七年。

前期筹划不周

5.　康文署与总会就训练中心的装修改建工程意见不合，导致工程由原先预计的三个月，延至约八个月才完成。另外，总会在为中心购买公众责任保险时，亦因一直未能取得符合康文署要求的条款，而延误了中心正式启用。此外，由于地方所限及为安全起见，总会原先计划的 20 个练习位置，最终只 15 个可用，减低了训练中心的使用效率。康文署在训练中心的前期筹划方面实在有欠周详。

没有切实监察履行《租赁协议》

6.　《租赁协议》订明，训练中心须在开放时间内非用作训练用途时，开放给公众使用。然而，《租赁协议》已踏入第三年，总会仍只提供训练课程让市民使用中心设施，未有全面落实开放中心设施，供市民租用作个人自行练习。

7.　虽然康文署声称，透过与总会的日常沟通、定期巡察、工作会议，以及总会呈交的中心使用率数据等，监察中心的营运，但本署从康文署的文件中，并未发现该署与总会的正式会议记录，也没有总会向该署提交的具体工作计划和检讨报告。该署显然没有切实监察总会履行《租赁协议》。

未有妥善处理投诉

8.　康文署对训练中心推出会籍制亦毫不知情，直至接到投诉后才向总会了解，并以会籍制限制部分市民使用训练中心而加以制止，结果导致投诉人因申请会籍被拒而感到不满。此外，总会亦未有按照《租赁协议》规定，为训练中心制定处理投诉的政策及程序。

9.　康文署表示，该署职员曾向投诉人解释，训练中心已交由总会负责管理及营运，因此其个案会由总会直接跟进。然而，由于投诉人是向该署提出查询和投诉，即使总会职员表示会直接回复投诉人，该署仍有责任确保投诉人的投诉获得妥善处理。事涉职员在接到有关投诉后逾三个星期才向总会查询，显然没有积极及妥善地跟进个案。

结论及建议

10.　基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

11.　本署建议康文署：

(a)　尽快与总会检讨训练中心的发展方向及具体工作进程，确保《租赁协议》中承诺的服务得以落实；

(b)　尽快与总会磋商开放训练中心设施给公众使用的安排；

(c)　制定具体、有效的沟通机制，加强与总会联络，从而有效监察训练中心的运作；

(d)　督促总会尽快为训练中心订立一个有效和切实可行的投诉机制；以及

(e)　加强宣传，推广训练中心的设施及课程，鼓励市民积极参与该项体育活动。

这宗个案显示部门监管不善

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2009/3143 — 场地分配

主要投诉：拒绝让公众人士与某体育会训练班的学员共用滚轴溜冰场，处事欠灵活 — 成立



投诉内容

投诉人经常于星期日傍晚带儿子到康乐及文化事务署（「康文署」）辖下某滚轴溜冰场（「事涉场地」）练习。但是，在二零零九年八至十月每逢星期日晚上六至八时的时段，康文署把整个事涉场地预留给某体育会举办滚轴溜冰训练班，而且拒绝划出部分场地让其他公众人士使用。投诉人认为该署处事欠灵活，没有考虑市民大众的利益。

康文署的回应

2.　事涉体育会是获康文署资助的团体，可以长期预订场地，而预订申请亦会获优先处理。该署职员在审批该会预订事涉场地的申请时，亦有依从相关的程序指引，当中包括「在繁忙时间内（包括星期日全日），供长期预订时数只可占每月繁忙时间总时数的三分之一」。二零零九年八月，体育会于繁忙时段预订事涉场地的时数，只占该月相关时数的11%，没有超出规定。另一方面，指引虽订明「每个场地供长期预订的设施数目不得超过一半」，但这要求只适用于设有超过一个同类型可供长期预订设施的场地。由于事涉场地所处的游乐场内只有一个滚轴溜冰场，故这项规定并不适用。

3.　虽然同区的三个滚轴溜冰场均没有预设使用人数上限，不过，体育会认为，训练班学员是初学者，需要足够空间进行基本技巧训练。况且，滚轴溜冰属高速及容易导致受伤的运动，基于安全理由，康文署不能接纳投诉人的建议，让其他市民与训练班学员共用事涉场地。此外，学员曾强烈要求将训练班安排在连续的星期日上课，而记录亦显示，星期日的课程报名人数较多，出席率亦较高。故此，体育会不赞成将部分训练班安排在其他时间进行。

4.　公众滚轴溜冰场亦不宜采用私营真雪溜冰场的运作模式，在训练班进行期间开放给其他人士使用，因该等私营场地聘有教练及多名工作人员控制秩序及入场人数，确保使用者的安全。况且，体育会举办的训练班收费低廉，无法负担聘请人手的开支，假如容许其他人士于训练班进行期间进入场内，便难以保障他们的安全。

5.　康文署于体育会预订场地后，已在现场张贴告示通知市民。该署会继续定期监察训练班的学员人数及出席率，并与体育会联络，希望平衡该会及其他市民使用事涉场地的权利。

本署观察所得及评论

6.　康文署于星期日傍晚的黄金时段把事涉场地预留给体育会专用，既漠视了傍晚是最受欢迎时段的事实，亦未有充分考虑其他市民在有关时段使用该场地的权利。再者，该署认为「预订的设施数目不得超过一半」的要求不适用于事涉场地（上文第 2 段），故不拟在训练班进行期间划出部分场地让其他市民使用。其实，玩滚轴溜冰无需占用整个场地，康文署的安排未能平衡各方利益。

7.　此外，该署表示基于安全考虑，拒绝于训练班进行期间划出部分事涉场地让公众人士使用。然而，该滚轴溜冰场素来不设使用人数上限，不同程度的市民亦会同时使用该场地。康文署显然是采用了双重标准。

8.　本署曾翻查《游乐场所规例》，发现商营真雪溜冰场的发牌条件并不包括入场人数的限制。某个和事涉场地面积相若的真雪溜冰场，可同时容纳超过 200 人，反观训练班进行期间，事涉场地仅供约 20 人使用，两者之间差异极大。康文署未能提供充分理据支持有关安排，令人怀疑该署有否善用公共资源。事实上，没有资料显示真雪溜冰活动的安全问题较滚轴溜冰活动为小。

结论及建议

9.　总括而言，康文署没有周详及认真地考虑各种因素，便决定让体育会专用事涉场地，未有顾及一般市民的需要和利益。故此，申诉专员认为这宗投诉成立。

10.　申诉专员建议康文署：

(a) 尽快检讨处理团体在繁忙时段优先预订康体设施的程序，因应不同体育活动的性质，制订清晰的指引；以及

(b) 重新研究「分场共用」的可行性，以平衡体育会和其他市民之间的利益。

这宗个案显示部门考虑欠周详，没有为市民着想

康乐及文化事务署

个案编号：OMB 2010/1675 — 场地减租资助

投诉：新界区演艺场地：(a) 审批减租申请的程序和准则跟市区的场地不同，令人难以适从 — 成立 ；(b) 审批减租申请前要求申请团体先缴交保证金，对财政紧绌者不利 — 不成立；以及 (c) 以满座的入座率估算活动门票收益及审批减租额的做法不合理 — 部分成立



投诉内容

二零一零年年初，投诉人代表某团体（「甲团体」）向康乐及文化事务署（「康文署」）申请租用新界区某大会堂的文娱厅，以举办音乐会。租场申请获批准后，她提交场地减租申请，但该署要求她先缴交租场保证金，然后才审批其减租申请。此外，康文署以满座的入座率作为估算音乐会门票收益及批核减租额的依据。结果，该次音乐会不获减租。

2. 投诉人称，甲团体以往每次租用市区大会堂的演艺场地时，在缴交租场保证金前均已获批场租资助。新界区场地的安排则明显不同，对财政紧绌的租场团体不利，而且，以满座的入座率作为估算的依据亦不合理。她认为各区演艺场地皆由康文署管理，但处理减租申请的程序和准则大相迳庭，令人难以适从。

康文署的回应

投诉点 (a)

3. 市区及新界区场地对于减租申请的处理方法不一，主要是源于前临时市政局和临时区域市政局及相关执行部门所制定的审批准则和程序均不同。例如，市区的「场租资助计划」提供定额资助（主要设施一律减免 65% 场租）；新界区的「减收场租计划」所批出的减租额，则视乎活动的收支情况而定，有亏损才可获减租 50% 至 80% 不等。

4. 康文署于二零零零年接替两局的职能后，已开始检讨并逐步统一市区及新界区演艺场地有关设施的运作和收费模式，并于二零零八年成立了检讨文化服务收费工作小组。初步的检讨工作现已完成，待与相关决策局商讨及进行咨询后，便可以尽快统一两区演艺场地的减租计划。

投诉点 (b)

5. 「减收场租计划」的其中一项审批准则，是「申请团体被认为是真正需要经济资助」的非牟利团体，故团体须提交相关活动的详尽财政预算表。故此，假如申请团体在租场申请获批后才预备财政预算表，可减少不必要的行政工作，而康文署亦可避免浪费行政资源。

6.　事实上，新界区和市区场地均要求申请者先缴交场租的 25% 作为保证金，不同之处在于，按照市区的「场租资助计划」，该署会同时审批租场申请及租金资助申请，保证金是以实际租金（即已扣减资助额的租金）计算；而按照新界区的「减收场租计划」，减租申请是在租场申请获批及申请人缴交保证金复实租场后才予处理，故保证金是以基本场租（即原定租金）计算。

7.　甲团体举办的音乐会最终获减租 70%，扣除已缴付的 25% 保证金后，实际上只须另缴 225 元，应不会对其财政构成压力。

投诉点 (c)

8.　新界区场地的减租申请表虽列明预算票房总收益时须「以满座计算」，但这其实是指申请团体须详列门票数量及座位的定价安排。康文署在审批减租申请时，是划一以 50% 入座率来估算活动的门票收益。事实上，依照甲团体原本提交的财政预算表，事涉音乐会无论是满座抑或只有 50% 入座率，均会有盈余，故不会获得减租。康文署职员曾向投诉人解释这一点，并建议修订财政预算表，详列未曾列明的支出项目，供该署再作考虑。最后，音乐会获减租（上文第 7 段）。

本署观察所得及意见

投诉点 (a)

9.　康文署接替两局的职能逾十年，但至今仍未统一市区和新界区场地的租金资助／减租计划，以致两者在审批准则、处理程序及减租额等方面仍存有差异，难免令申请者感到困惑，亦反映该署办事效率欠佳。

10.　事实上，相关决策局曾多次催促康文署尽早完成划一设施收费的检讨方案，但事情一直没有进展。检讨工作虽曾于二零零八年重新展开，惟咨询工作仍未有确实时间表，情况极不理想。

11.　综观以上所述，申诉专员认为投诉点 (a) 成立。

投诉点 (b)

12.　市区和新界区场地要求的保证金百分比原本相同，可是，由于审批减租申请的程序不同，故计算基础亦有异。新界区场地要求申请团体先缴交保证金，然后再处理其减租申请，故此保证金以原定租金为计算基础（上文第 6 段）。甲团体认为新界区场地的做法对申请团体构成较大财政压力，并不合理。这其实是审批减租申请的程序不同所致。

13.　故此，申诉专员认为投诉点 (b) 不成立。

投诉点 (c)

14. 本署曾审阅投诉人的减租申请，确定康文署是以 50% 入座率估算事涉音乐会的收益。然而，减租申请表的确要求团体列明预算票房总收益，并注明「以满座计」，这难免会令投诉人误会。

15. 故此，申诉专员认为投诉点 (c) 部分成立。

结论

16. 康文署职员虽然只是按既定政策及指引处理投诉人的减租申请，但投诉始终是因该署未能及早划一市区和新界区演艺场地的租金及收费而起。整体而言，这宗投诉部分成立。

主要建议

17. 申诉专员建议康文署：

(a) 加快划一各区演艺场地及设施的收费，制定确实工作大纲及时间表，并进行咨询，以消除在同一部门内有不同处事方法及收费准则的情况；以及

(b) 即时检讨「场租资助计划」及「减收场租计划」的审批准则及申请程序，以及更新新界区演艺场地的减租申请指引。

这宗个案显示部门办事效率低及程序欠妥善

劳工及福利局

个案编号：OMB 2009/4463 — 残疾人士登记证

投诉：无理拒绝「残疾人士登记证」申请 — 部分成立



投诉内容

投诉人患有小儿麻痹症已逾 50 年。二零零四年，他向劳工及福利局（「劳福局」）辖下康复服务中央档案室（「档案室」）提出申请，并获发「残疾人士登记证」（「登记证」）。

2. 二零零九年，投诉人申请换领新证。然而，档案室要求他再次提供医生证明。由于他近年无需就医，故此未能提交有关证明。他认为，二零零四年初次申请时所提交的医生证明，已足以证明其残疾情况。他指摘有关职员故意刁难，处事不负责任。

本署的评论

3.　部分残疾人士的状况可能会因时而异，因此档案室要求申请人在换证时提供残疾证明，以核证他们当时的残疾情况，实属无可厚非。然而，某些残疾人士的病患可能导致他们永久伤残。对于该类个案，档案室便应酌情处理。

4.　按照常理，投诉人的残疾情况不会好转。档案室应可根据二零零四年的医生证明，豁免他再提交残疾证明。

5.　本署认为，档案室职员坚持要求投诉人重新提供残疾证明，其处事方式有欠灵活。然而，该名职员在得悉投诉人未能提供最新医生证明后，亦曾主动与他联络，并提议各种办法，以协助他从其他途径取得证明。当各种途径皆不可行，才拒绝其申请。由此可见，有关职员并非卸责，或有意为难投诉人。

6.　有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉部分成立。

其他观察所得

未有清楚说明可接受的证明文件类别

7.　本署调查发现，除医疗证明外，劳福局还接受其他证明文件，例如社会福利署对伤残津贴受助人及康复服务使用者的证明、运输署签发给伤残驾驶者的驾驶执照等等。然而，该局的申请指引只列举了「医生或专业医疗人员签发的证明文件」一类。本署认为，此举实有不足。

对登记证的宣传不足

8.　此外，本署亦发现，劳福局对有关登记证的宣传不足。登记证推出已近20 年，签发的数目却只占全港残疾人士总数约一成，登记率实在偏低。

建议

9.　申诉专员建议劳福局：

(a)　就明显属于永久伤残的申请人，考虑豁免其在换证时重新递交残疾证明；

(b)　考虑制定相关指引，协助职员判断申请人的情况可否获豁免再提交残疾证明；

(c)　在申请指引中，具体列出该局一般可接受的各类残疾证明；

(d)　考虑与社会福利署及运输署等部门合作，转介合资格的残疾人士申请登记证；以及

(e)　制定全面及长远的宣传推广登记证计划。

这宗个案显示部门办事欠灵活

运输署

个案编号：OMB 2009/4217 — 设立禁区

主要投诉：就设立不准停车限制区一事立场摇摆不定，而且没有妥善答复投诉人 — 成立



投诉内容

二零零九年六月至八月期间，投诉人多次透过 1823 电话中心向运输署投诉，指甲路段经常有人双行泊车，加上巴士停站，导致交通阻塞，并危及过路的行人。他要求运输署把甲路段划定为 24 小时不准停车的禁区，以及在路旁设置栏杆。

2. 运输署曾给他数次回复，但前言不对后语，一时表示已在甲路段设立禁区，一时又指会就设立禁区一事进行咨询，而且没有回应在路旁装设栏杆的要求，又提到不在投诉之内的另一个路段（「乙路段」）。投诉人认为该署的立场摇摆不定，而且向他提供的资料内容十分混乱。

事件经过

3. 运输署在接到投诉人的投诉之前数个月，已因应其他投诉，就于甲路段巴士站一带设立禁区，禁止车辆于上午七时至晚上七时停泊（7-19 禁区），以及于乙路段巴士站前后设立禁区，禁止车辆于上午七时至午夜十二时停泊（7-24 禁区）的安排，咨询路政署及警务处。

4. 投诉人于二零零九年六月向运输署投诉甲路段的交通问题，其后两度查询个案进度。该署人员先后于六月底、七月初及八月中发出三封复函，表示已向路政署发出施工指示，把甲路段的相关区域划定为 7-24 禁区（其实是 7-19 禁区），又于七月底的另一封复函中错误地表示已于六月底在乙路段的相关区域设立 7-19 禁区（其实是 7-24 禁区）。

5. 九月初，当投诉人再次查询确实的完工日期时，运输署人员才发现错误，并在复函中提供正确资料。鉴于设立禁区后交通问题未见改善，该署于十一月初至十二月中再就于整个甲、乙路段（甲、乙为相连路段）设立 7-19 禁区进行咨询，并于二零一零年一月发出施工指示。然而，新禁区措施于三月中实施后引起区内人士不满。运输署其后决定再进行咨询。

运输署的回应

6. 运输署承认职员曾多次在回复中提供错误资料（上文第 4 段），但认为出现错误只属个别事件。事涉职员解释，是因为须同时处理在两个路段设立禁区的问题才会出错，到九月发现时已透过书面回复提供正确的资料。

7.　至于装设栏杆的目的，是为了保护行人，不会改善违例泊车的问题，故此运输署没有进一步研究这项建议。但是，该署没有向投诉人解释其立场。

8.　在整个甲、乙路段实施 7-19 禁区后，由于区内人士强烈反对，指措施对商户造成不便，运输署遂于二零一零年三月底与相关人士及政府部门开会，制订新的方案，并随即进行咨询。

本署观察所得及评论

9.　运输署职员在答复投诉人时重复犯错，虽然她其后已提供正确资料，但没有特地承认或澄清先前的错误，投诉人实无从知悉到底哪次回复的资料才是正确，故难免感到混淆。此外，该署一直没有察觉错误，显示其监督制度确有需要检讨。

10.　另一方面，运输署曾向投诉人表示会就甲路段设立 7-24 禁区进行咨询，其后却改成就整个甲、乙路段设立 7-19 禁区进行咨询，但没有向投诉人解释。新禁区措施实行后，区内人士表示反对，运输署又忽然重新进行咨询，令人觉得该署在推行新措施前没有深思熟虑，咨询工作亦欠妥善。

11.　运输署不接纳投诉人加设栏杆的建议，但仍有责任向他解释原因，不应只字不提便作罢。

结论及建议

12.　运输署在设立禁区一事上立场摇摆不定，而该署职员给投诉人的回复多次出错，又没有适当回应其建议。故此，申诉专员认为这宗投诉成立。

13.　本署建议运输署：

(a)　训示事涉职员，须小心处事及承担责任；

(b)　研究改善监督前线职员的程序；以及

(c)　研究改善设立禁区的程序，小心咨询，避免予人朝令夕改的不良印象。

这宗个案显示部门办事疏忽，欠缺周详考虑

职业训练局及学生资助办事处

个案编号：OMB 2010/1096；OMB 2010/1473 — 持续进修基金

投诉：职业训练局 — 有关学费资助申请资格的通告含糊不清 — 成立

学生资助办事处 — (a) 无理要求投诉人就学费资助申请，进一步提交证明文件 — 部分成立；以及 (b) 延误处理其申请 — 成立



投诉内容

投诉人报读了职业训练局（「职训局」）辖下某学院开办的课程，当中三个单元科目已登记为持续进修基金（「持进基金」）的「可获发还款项课程」。完成课程后，他就三个单元向学生资助办事处（「学资处」）辖下持续进修基金办事处（「持进处」）申请学费资助。

2. 根据该学院先前发出关于学费资助申请资格的通告，申请人的出席率须达 80% 或以上，而每个单元的总平均分须达 50 分或以上。由于投诉人其中一个单元的出席率只有 74%，因此只获持进处发放两个单元的学费资助。其后，他得悉出席率原来是指整体出席率，于是再就未获学费资助的单元提出申请。

3. 投诉人认为，该学院的通告所载关于出席率的要求并不清晰，而学资处则无理要求他提供进一步文件，以证明其整体出席率符合要求，以及延误处理他的申请。

职训局的回应

4. 职训局承认，该学院与持进处对于出席率有不同理解，而事涉通告有欠清晰。该局会修订通告内容，定期提醒职员留意处理持进基金申请的指引，并把指引上载内联网，以免事件重演。

学资处的回应

5. 持进基金申请人有责任提供所须的证明文件。投诉人就有关课程申请学费资助时，只提供了修毕两个单元的证明文件。持进处鉴于未能确定他的整体出席率，因此只能酌情发放该两个单元的学费资助。

6. 持进处在收到投诉人就余下第三个单元的申请，以及于有关学院确定了他的整体出席率后，已向他发放全部资助金。学资处认为，该处并无延误处理其申请。

本署的评论

7. 本署认为，职训局未有充分了解学资处对于出席率的要求，而事涉通告的内容亦确实含糊。因此，申诉专员认为，对该局的投诉成立。

8.　至于学资处，本署同意申请人确有责任提交所须文件。可是，事涉的学院当时亦未能提供投诉人的整体出席率证明，而学资处却要他提交该文件，未免是强人所难。

9.　该学院是因为误解出席率的定义，所以拒绝再发出文件以证明投诉人的整体出席率符合要求。学资处既是持进基金的营运者，便有责任与职训局澄清申请资格。但是，学资处在投诉人提出覆核要求后，才与职训局具体澄清对出席率的要求，致使投诉人的学费资助未能即时全部发放。因此，申诉专员认为，对学资处的投诉点 (a) 部分成立，而投诉点 (b) 则成立。

整体结论及建议

10.　总括而言，申诉专员认为，投诉人对职训局及学资处的投诉成立。

11.　申诉专员建议职训局及学资处加强沟通，以免同类事情再发生。此外，学资处日后在处理资助申请时，应多了解申请人的困难及积极与相关教育机构沟通，避免延误。

这宗个案显示部门考虑欠周详及延误

医院管理局

个案编号：OMB 2010/0706 — 转介信

主要投诉：某医院没有向投诉人说明转介信的有效期，以及该局没有正面回应她对病人联络主任的投诉 — 不成立



投诉内容

二零零八年十二月底，投诉人于医院管理局（「医管局」）辖下某医院（「甲医院」）取得医生签发的转介信。她随即携信到该院的内科登记排期，预约诊期为翌年八月中。

2.　二零零九年三月，投诉人迁居到另一区。她于同年五月携同转介信到该区某医院（「乙医院」）再预约诊期。然而，乙医院职员指转介信已过了有效期，不能为她办理排期。投诉人不满甲医院没有向她说明转介信的有效期。她曾向乙医院的病人联络主任求助，但该名主任却「怂恿」她投诉甲医院。她于是向医管局公众投诉委员会（「投诉委员会」）投诉。可是，投诉委员会回复称事件只是由于「沟通上出现误会」，没有正面回应她的投诉。

医管局的回应

转介信有效期

3. 转介信载有病人的病情。专科门诊诊所(「专科诊所」)就转介信订定有效期，是为了确保病人能尽快到有关专科诊所办理预约手续。专科诊所职员会按照分流机制，根据病情安排适当诊期。由于同一专科服务在不同医院的需求会有所不同，轮候时间亦有别，各专科诊所会因应本身资源自行订定转介信的有效期。因此，病人宜事先自行向有关医院所属专科诊所查询。

4. 乙医院内科就转介信设定的有效期为四个月。由于甲医院的转介信于二零零八年十二月签发，投诉人在翌年五月到乙医院预约诊期时，转介信已过了有效期，故该院未能为她办理。

病人联络主任

5. 根据双方的对话录音判断，事涉病人联络主任并没有「怂恿」投诉人投诉甲医院，而是说明她应联络甲医院澄清。投诉委员会在复函中亦已解释有关情况。

本署观察所得及意见

6. 为转介信设定有效期，既能顾及病情可能出现变化的病人，亦有助医管局辖下各医院运用资源及调节需求，故此并非无理。然而，假如甲医院的职员当初有提醒投诉人，她便不必白走一趟。

7. 本署人员亦曾翻听对话录音，证实事涉的病人联络主任只是建议投诉人「联络」甲医院或医管局反映意见，并无说过「投诉」一词。然而，由于甲、乙两医院均属医管局管辖，她既没有提出实质回复，亦没有联络医管局代为反映，故此确实予人推卸的感觉。不过，每间医院的行政运作独立，她的回应亦属无可厚非，投诉委员会亦已向投诉人解释。

8. 另一方面，既然投诉人已于甲医院获安排诊期，乙医院便应尽量为她安排同一诊期，这样既方便病人，无须再取得新的转介信，亦可为医管局节省资源。况且，每区都有转院复诊安排，不会造成不公。

结论及建议

9. 整体而言，申诉专员认为这宗投诉不成立。然而，本署仍建议医管局：

(a) 整合及公开辖下各医院的专科诊所就转介信设定的有效期的资料，以便查阅，并提醒前线职员向查询者解释有关情况；以及

(b) 检讨为迁居而转院的病人安排诊期的机制。

这宗个案显示机构的行政安排欠妥善

惩教署

个案编号：OMB 2008/4834 — 服刑人士日记

主要投诉：无理阻挠投诉人于出狱时带走日记 — 未有定论



投诉内容

投诉人在惩教署辖下某院所服刑期满获释当天，欲带走在服刑期间以英文撰写的日记。然而，院所职员认为其中两页载有敏感内容，故不准他把日记带走。投诉人其后按职员要求把该两页撕毁，才获准带走其余部分。

2.　投诉人认为，写日记是服刑人士的权利，管方的做法无理。

惩教署的回应

3.　事涉职员忆述，他在当日向投诉人说明，服刑人士于获释时欲带走的笔记簿，其内容必须通过保安审查。投诉人的日记主要以中文撰写，但其中两页载有英文字母及其他不明符号，而投诉人拒绝透露个中含意。其后，另一名职员向投诉人解释，笔记不可以包含符号或密码。投诉人遂自行撕毁及丢掉该两页日记。

4.　惩教署表示，署方并无禁止服刑人士写日记。在入狱启导课程，管方已向所有新收押人士讲解使用笔记簿的限制。《监狱规则》亦订明，所有寄给或发自服刑人士的信件，均不可载有任何以密码表达的信息，以防止非法行为（如策划越狱等）危及院所的保安及纪律。载有密码或符号的笔记簿，性质如同载有密码的信件，故限制服刑人士使用笔记簿的工作程序具法律依据。

5.　假如笔记载有速记符号或密码，而服刑人士未能提供合理解释，则管方有权把整本笔记簿没收或先撕去违规内容，然后发还其余部分。故此，事涉职员只是依程序办事。

本署的评论

6.　《香港人权法案条例》订明「人人有发表自由之权利」。惩教署基于保安理由，就服刑人士的笔记内容施加限制，固然可以理解，但必须有充分理据及小心处理。

7.　投诉人声称他以英文撰写日记，并没有使用符号或密码。他其后向本署提供日记余下部分的副本，并凭记忆重写已撕毁的两页日记的部分内容。重写的内容乃以英文撰写，并无符号或密码，本署遂请惩教署评论。该署指有关内容记述了一些服刑人士在院所内的违纪勾当。事涉职员则表示，投诉人的日记大部分以中文撰写，而重写的日记内容与当日被撕去的并不相同。

8. 本署认为，事涉的两页日记假如只是记载服刑人士的违纪行为，未必会对院所的纪律和保安构成实质影响。惩教署的处理方法未免小题大做，甚或涉嫌违反《香港人权法案条例》（上文第 6 段）。

结论

9. 鉴于投诉人所提供的日记尚余部分是以英文（而非中文）撰写，他亦能凭记忆以英文重写被撕去的部分内容，相对于事涉惩教署职员所述（上文第 3 段），投诉人的说法较易为人接受。然而，事涉的两页日记毕竟已被销毁，真相无法完全确定，故此，申诉专员未能就投诉作出定论。

10. 尽管如此，这宗个案显示惩教署的制度及做法存在以下问题：

(a) 该署虽声称已透过启导课程，让新收押的服刑人士明白有关使用笔记簿的限制，但没有以书面形式（如讲义或通告等）向他们发布相关细节，或将该等资料放置在院所图书馆等地点，以确保他们知悉有关限制。有鉴于此，本署质疑，惩教署职员在执行该些限制时是否已有足够的法律权力依据。

(b) 根据《监狱规则》的原则，管方在扣起载有符号或密码的笔记内容后，应存档于事涉服刑人士的刑罚记录内，供将来查证。在这宗个案中，院所职员理应把事涉的两页日记作同样处理，而非要求投诉人销毁。

建议

11. 申诉专员促请惩教署就上述问题进行检讨，谋求改善。该署已接纳这项建议。

这宗个案显示部门的制度及做法的法理依据不足

附件 10

关于《公开资料守则》的个案撮要选录

(若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。)

香港警务处

个案编号：OMB 2010/2123(I) — 文件的提供

投诉：无理拒绝提供警员的口供副本及对违例泊车的执法指引



投诉内容

二零零九年十月，投诉人收到香港警务处(「警方」)发出的定额罚款通知书(「告票」)，指他违例泊车。他投诉警方拒绝向他提供以下文件：

(a) 票控其车辆的警员的口供副本；以及

(b) 对违例泊车的执法指引。

《公开资料守则》

2. 根据《公开资料守则》(「《守则》」)，除非根据《守则》第 2 部列出的理由，例如涉及第三者资料、防务及保安，以及公务的管理和执行等，否则政府应该向市民提供其管有的资料。

本署调查所得

警员的口供

3. 警方最初表示，只是按照其惯常程序，在投诉人就告票的法律责任提出争议之前，暂不提供警员的口供。在本署要求下，警方征询法律意见。法律顾问认为，鉴于有关口供已经备妥，因此建议警方应允投诉人的要求。警方接纳了该项建议。

4. 本署认为，警方在没有恰当理由下拒绝提供有关警员的口供，是违反了《守则》。

对违例泊车的执法指引

5.　警方解释，有关指引旨在防止交通意外及维持交通畅顺，以提高道路安全。披露指引会令防止交通罪行的工作（《守则》第 2.6(e) 段）及警队妥善而有效率的运作（《守则》第 2.9(c) 段）受到损害。

6.　尽管本署接纳警方的解释，但仍须指出，警方理应在较早前给予投诉人的回复中引述《守则》所列的理由，以说明为何不披露有关指引。

这宗个案显示部门无理拒绝提供资料及没有引述理由



附件 11

所涉机构在本署进行查讯或调查后主动采取的改善措施实例

(a) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效

机构 （个案编号）	行政改善措施
屋宇署 (2007/4073)	修订有关披露资料的部门指引，撤销过往不向公众披露该署的渗水调查报告的做法，以配合政府的《公开资料守则》。
屋宇署 (2009/0836)	订定进行视察的时限，以查核该署发出的维修令是否已获遵从。
屋宇署 (2009/2378)	修订有关接获举报后调查违例建筑工程的内部指引，订明职员若无法进入事涉楼宇，须视察该楼宇的周围，并从邻近楼宇进行观察，尽可能搜集全面的环境证据，以评估有关构筑物是否已存在及结构上安全，才可决定应否暂停跟进个案。
消防处 (2009/1811)	修订有关安排救护车服务的指引，以统一载送所有本地或内地求诊孕妇到就近医院的做法。
政府总部 **（教育局）** (2010/2854)	订立更严格的审核机制，确保直接资助计划中学所呈交的资料准确无误，以免有学生因资料出错而失去参加中学统一派位的机会。
地政总署 (2009/0211)	在批地文件及豁免证明书上加入有关渠务工程的条款，规定小型屋宇申请人在施工前须先提交排水设施图及取得批准，避免由于申请人没有察觉其小型屋宇的排水系统不善，而导致该署可能延迟发出完工证。
邮政署 (2010/0376)	修订有关程序，就申请邮件暂存及转递服务订立更严格的规定，以防止伪冒或欺诈性的申请。
职业训练局 (2010/2037)	修订发给监考员的指引，规定监考员须就试场内发生的特别事件提交报告，以备日后接到相关事件的投诉时能够更妥善处理。

(b) 改进跨部门的协调安排	
机构（个案编号）	**行政改善措施**
渔农自然护理署 (「渔护署」) 民政事务总署 (「民政总署」) (2010/1411-12)	修订西贡及大埔民政事务处发出北潭涌关闸准许证的制度及程序，以加强两个民政事务处之间在发证事宜上的协调。
屋宇署 (2009/5422)	向屋宇署／联合办事处(「联办处」)职员发出指引，在接到食物环境卫生署(「食环署」)要求就渗水调查及测试方法提供专业意见时，须作妥善回应，以确保联办处更有效率地处理渗水投诉。
食环署 (2008/3210)	向食环署／联办处职员发出指引，假如未能在地区层面解决与屋宇署／联办处的配合问题，应向部门管理层汇报。
政府产业署 (「产业署」) (2008/3649)	在财经事务及库务局的领导下，运输署、食环署及产业署在召开会议后成立统筹委员会，共同管理一幢运输交汇处大楼，以及处理露宿者非法占用该大楼所构成的滋扰问题。
地政总署 (2010/1118)	改善程序及指引，加强分区地政处与分区测量处之间在更新土地类别记录方面的沟通，以免忽略采取必要的行动，例如须在收回土地时撤销土地牌照。

(c) 改善处理市民查询或投诉的措施	
机构（个案编号）	**行政改善措施**
食环署 (2010/1037-39)	修订处理投诉的内部指引，订明职员须于投诉事项相关的时段内进行实地巡查。
政府总部 (商务及经济发展局) (2009/3954)	编制及定期更新与申请旅行代理商牌照的常见问题相关的参考及宣传资料，方便热线职员答复查询和供市民参阅。
香港金融管理局 (「金管局」) (2010/2783)	订立多项新措施，以提供更方便投诉人的服务，包括撤销拒绝接听没有显示来电号码的电话的做法；以及在致投诉人的函件中提供联络电话，并注明由金管局投诉组印发的函件无须发信人签署。

(d) 改善服务的措施

机构 (个案编号)	行政改善措施
食环署 (2010/0740)	修订指引，规定处理渗水投诉的调查人员在进行「色水测试」时，须使用紫外线电筒检查有无荧光色渗水。
房屋署 (2009/3695)	就退回公屋租金按金／多缴租金订定新的服务承诺，并改善监察措施，以便及早发现延误退回按金／租金的情况。
康乐及文化事务署 (2009/4462)	在为期六个月的试验期届满后，把粉岭游乐场因保安理由而须锁上的一道闸门永久开启，方便市民来往港铁粉岭站。
邮政署 (2007/2760)	就通函邮寄服务推行新措施，让市民可选择不收取通函邮件。
市区重建局 (2010/1517)	在编配公共屋邨单位最少五天前，向受市区重建局重建计划影响的住户提供可供编配的公屋单位资料，以便他们有充分时间研究有关资料及选择单位。

(e) 订立较合理的规则及收费

机构 (个案编号)	行政改善措施
政府总部 **(教育局)** (2010/1874)	放宽津贴学校聘请替任言语治疗师的规定，容许在招聘方面有困难的学校以现金津贴支付外聘言语治疗师的费用。
医院管理局 (2007/5624)	修订内部指引，把保留会计记录及收回欠款的期限定为七年，避免在病人出院多年后才向他们追讨费用。
民政总署 (2010/0401)	订立规则，要求使用社区会堂／中心设施的申请人在申请时列明共用者的名称(如有的话)，免致日后引起纠纷或投诉。
房屋署 (2007/0149)	参照市值租金而非按照固定金额，以订立公共屋邨储物室租金的计算基准。
房屋署 (2009/4411)	审核公屋申请人的入住资格时，采用较为合理的入息准则，以实际清拆寮屋而非公布清拆时他们的入息上限作为计算基准。

(f) 为市民提供更多更清晰的资料

机构 （个案编号）	行政改善措施
渔护署 (2008/5307)	在认领流浪动物的申请表格上加入警告字句，说明提供虚假资料须负上刑事责任，并加强宣传有关程序，以提高市民对这方面的认识。
屋宇署 (2009/3822)	采取新措施，在清拆通知书列明更多关于须进行的修葺工程的详细资料，并于适当时附加图片，以免产生混淆或误会。
卫生署 (2009/4180(I))	安排及宣传该署的三级制资讯发布策略，以及该署公布涉及私家医院的严重医疗事件资讯的常规做法。
房屋署 (2009/1121)	修订申请须知及表格，说明当局亦会考虑在工厂大厦进行工厂大厦认可行业以外新行业的申请。
房屋署 (2009/3806)	修订扣分通知书，以提高上诉机制的透明度。
房屋署 (2009/5416)	在向准租户发出的配屋通知书上加入提示字句，提醒领取综合社会保障援助者，他们可向社会福利署申请经济援助，以缴付租金按金。
电讯管理局 (2009/3131)	加强宣传工作，以加深市民对《非应邀电子讯息条例》的认识，并提醒他们在签订服务合约时须小心留意。
学生资助办事处 (2009/4669)	提供更清晰的资料，说明持续进修基金可获发还款项课程及培训机构的确实定义。
社会福利署 (2010/2076)	在公共福利金的申请指引中加入「非自住物业」的定义，以免引起误会。

(g) 员工培训

机构 （个案编号）	行政改善措施
机电工程署 (2009/3479)	机电工程署职员被指曾不当地向投诉人表示该署会跟进职权范围以外的一宗投诉，而且没有及早告知投诉人有关事实，以致其产生不应有的期望。该署随后已为员工举办处理投诉及沟通技巧方面的工作坊。
房屋署 (2009/3695)	为改进房屋事务主任职系的屋邨管理培训计划，编订一份关于个别员工未完成课程单元的核对清单，以及订定他们须完成全部单元的时限，以确保所有员工均在指定时间内熟悉各项工作。
破产管理署 (2010/1560)	该署的员工被发现就某宗破产个案发出通知时多番出错。该署随后已加强员工培训。

附件 12

以全面调查方式覆检的个案索引

投诉事项	部门	原来的整体结论	覆检后的决定	覆检后的整体结论	建议数目
个案编号：2009/4243 没有就某大厦的污水管接驳至投诉人的大厦地界范围内采取执法行动	屋宇署	查讯：没有发现行政失当	维持原来的决定	不成立	2
个案编号：2010/1023(I) 拒绝提供建筑小组委员会 I 的 2008 年 11 月会议记录全文	屋宇署	查讯：没有发现行政失当	维持原来的决定	不成立	0
个案编号：2008/3237 对一名接受入境检查的旅客采取越权行动	民众安全服务处	全面调查：不成立	改变原来的决定	投诉不成立，但机构另有失当之处	1
个案编号：2008/3238 对一名接受入境检查的旅客采取越权行动	入境事务处	全面调查：不成立	改变原来的决定	投诉不成立，但机构另有失当之处	3
个案编号：2008/6208 延误处理一宗减刑申请	政府总部 — 保安局	查讯：没有发现行政失当	维持原来的决定	不成立	1

附件 13

以全面调查方式覆检的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

民众安全服务处及入境事务处

个案编号：OMB 2008/3237-3238 － 检查证件

主要投诉：民众安全服务队队员要求投诉人的妻子出示旅行证件以供检查，有越权之嫌 －

投诉不成立，但机构另有失当之处



投诉内容

投诉人的妻子为内地居民。二零零八年五月某天，她在投诉人陪同下由内地抵达香港某出入境管制站时，民众安全服务队（「民安队」）一名队员两度请她出示旅行证件让他检查，她均予拒绝。投诉人指事涉队员的做法越权，因为他没有法定权力提出该项要求。

非本地孕妇旅客

2. 怀孕后期的非本地孕妇旅客在入境前，必须出示已在香港的医院预约入院分娩服务的证明文件。能出示有关证明的孕妇，入境事务处（「入境处」）会在其旅行证件加盖特别签注，日后再来香港时可无须出示医院预约证明文件。

3. 民众安全服务处（「民安处」）应保安局要求，调派民安队队员协助入境处查核非本地孕妇旅客的旅行证件上是否盖有该特别入境签注。

本署首次调查的结果

4. 本署在进行首次调查时注意到，入境处是要求民安处派员「请求」非本地孕妇旅客出示旅行证件以供检查，而事涉的民安队队员确实亦只曾「请求」投诉人的妻子出示旅行证件让他检查。该项请求无须法律授权，而她亦当然可以拒绝。故此，申诉专员认为投诉不成立。

覆检的结果

5. 本署应投诉人所提出的覆检个案要求，再次进行全面调查。

6. 事情的关键在于事涉民安队队员有否「要求」投诉人的妻子出示旅行证件让他检查。假如他确曾有那样做，即属越权。本署认为，该名队员只是在提出「请求」时或许非常热衷，但毕竟没有强逼投诉人的妻子遵从。因此，本署仍然认为他的做法没有越权。

7. 尽管如此，投诉人质疑民安队队员是否有权检查旅行证件，乃正常不过，因为当局从未告知非本地孕妇旅客有关此项检查，以及她们可以拒绝民安队队员检查旅行证件的权利。况且，入境处并没有向民安处清楚说明其队员其实没有法定权力检查旅客的证件。

8. 本署认为，「要求」和「请求」两者之间的差别十分微妙，非本地孕妇旅客或前线工作人员（包括这宗个案中的民安队队员）都未必懂得分辨，可见整项安排实在有欠妥善。入境处亦承认，由民安队队员提出查核旅行证件的请求，或许会令非本地孕妇旅客以为他们是获法律授权执行出入境检查职务。

结论及建议

9. 鉴于以上所述，申诉专员认为，对入境处及民安处的投诉不成立，但两个部门却另有失当之处。

10. 申诉专员提出多项建议，包括：

(a) 入境处日后如需其他机构提供类似协助，应仔细考虑是否涉及法律授权的问题，并向有关机构清楚说明如何执行获委派的任务及当中的含意；

(b) 民安处在提供类似协助前，应要求有关部门提供准确的资料及清晰的指示，尤其是对于执行有关任务有否法律授权的问题；以及

(c) 入境处应考虑为检查证件的安排作好适当宣传，避免引起误会。

这宗个案显示部门宣传不足及指示欠清晰

附件 14

履行服务承诺的统计数字

（二零一零年四月一日至二零一一年三月三十一日）

(A) 查询*

	回复时间		
亲临本署或电话查询	即时	30 分钟内	30 分钟后
	12,093 (100%)	0	0
书面查询	5 个工作天内	6 至 10 个工作天	10 个工作天后
	174 (77.7%)	49 (21.9%)	1 (0.4%)

* 不包括有关正在处理的投诉个案的查询。

(B) 投诉

	回复时间		
初步评审或发出认收函件	5 个工作天内（目标：不少于 80%）	6 至 10 个工作天（目标：不超过 20%）	10 个工作天后
	4,491 (99.8%)	8 (0.2%)	0

	不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案			其他个案		
已终结的个案	10 个工作天内（目标：不少于 70%)	11 至 15 个工作天（目标：不超过 30%)	15 个工作天后	3 个月内（目标：不少于 60%)	3 至 6 个月（目标：不超过 40%)	6 个月后
	982 (83.4%)	171 (14.5%)	25 (2.1%)	3,172 (74.5%)	1,050 (24.6%)	37 (0.9%)

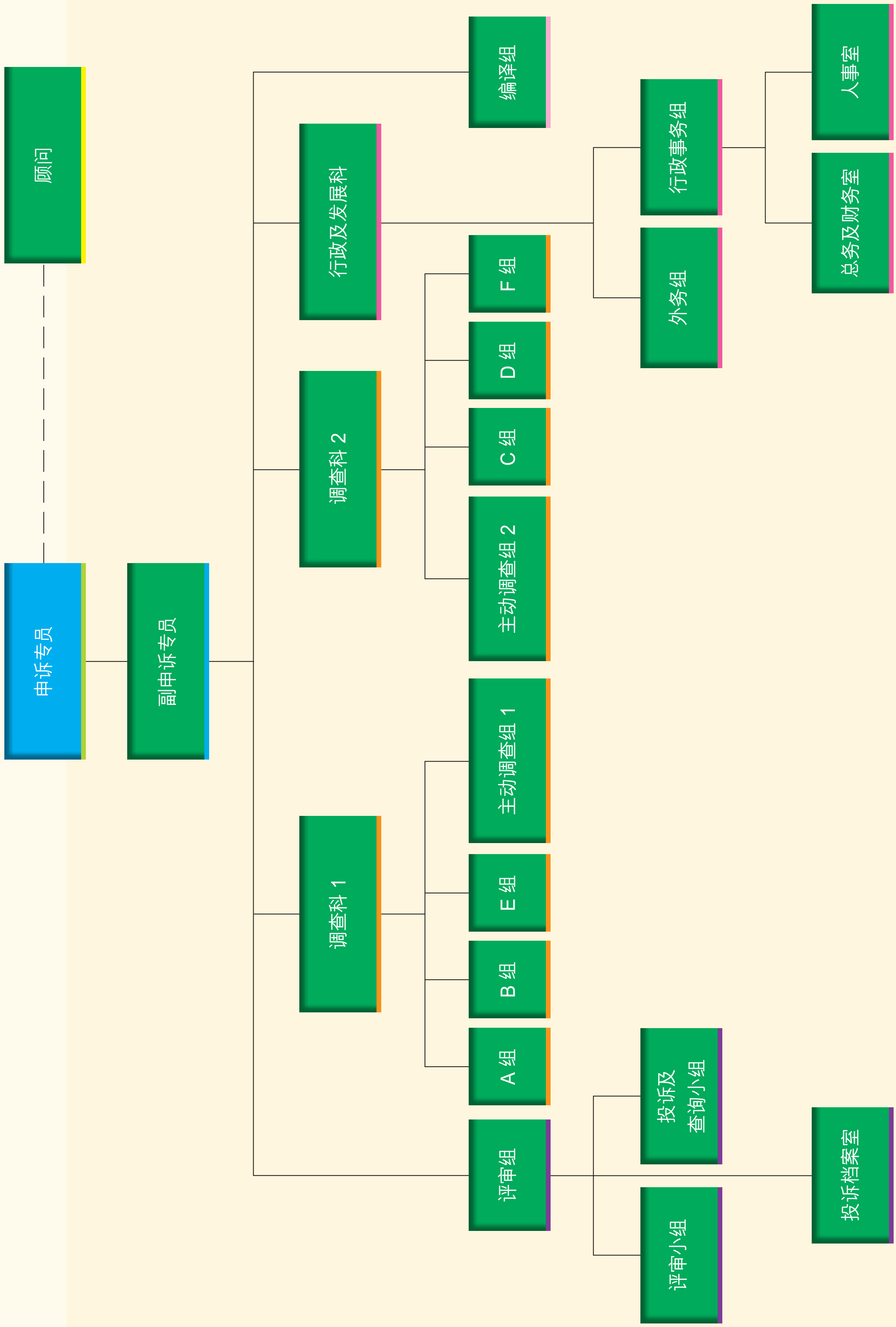
(C) 外展讲座

	回复时间	
邀请本署人员主持讲座	10 个工作天内	10 个工作天后
	40 (100%)	0

附件 15

组织图

申诉专员公署组织图



附件 16

顾问名单

工程

尹志田先生

何锺泰博士

周明权先生

梁广灏先生

陈嘉正博士

郑恩基先生

谢锦泉先生

法律

王贵国教授

贝力恒先生

陈文敏教授

卢敏超博士

戴耀廷先生

Anne R. CARVER 女士

M. J. A. COORAY 教授

建筑测量

陈旭明先生

医务

何柏松教授

麦列菲菲教授

陈棣光教授

黄重光医生

黎嘉能教授

惩教及更生事务

吴宏增先生

* 姓名以笔划序

附件 17

申诉专员公署的访客

日期	访客
2010 年 4 月 16 日	宁波市纪委廉政监督建设专题赴港培训班学员(由香港金融管理学院安排)
2010 年 4 月 27 日	台湾监察院代表团
2010 年 4 月 28 日	中国社会科学院代表团(由廉政公署安排)
2010 年 5 月 11 日	内地学者(由亚洲法律资源中心安排)
2010 年 5 月 25 日	四川省政府法制办公室「法治政府建设研讨班」学员(由香港公共行政学院安排)
2010 年 5 月 28 日	坦桑尼亚道德委员会代表团(由廉政公署安排)
2010 年 6 月 10 日	2009/10 年度内地法律人员普通法训练计划学员(由律政司安排)
2010 年 6 月 11 日	澳门审计署代表团
2010 年 9 月 15 日	山东省监察厅行政执法与监督监察培训班(由香港理工大学中国商业中心安排)
2010 年 9 月 30 日	北京大学及武汉大学法学院学生和内地非政府机构人员(由亚洲法律资源中心安排)
2010 年 10 月 18 日	宁波市纪委廉政监督建设专题赴港培训班学员(由香港金融管理学院安排)
2010 年 10 月 18 日	河南省监察厅代表团(由中联办安排)
2010 年 10 月 25 至 29 日	监察部代表团
2010 年 11 月 3 日	伊朗监察长 M. Pourmohammadi 先生及政府代表团
2010 年 11 月 25 日	最高人民法院副院长苏泽林先生
2010 年 12 月 1 日	最高人民检察院国际合作局局长郭兴旺先生
2010 年 12 月 3 日	第八届贪污研究深造证书课程学员(由香港大学专业进修学院安排)
2011 年 1 月 20 日	国务院港澳办法律司司长黄柳权先生
2011 年 2 月 23 日	福建省人民检察院代表团
2011 年 2 月 23 日	福建省监察厅交流团(由香港理工大学中国商业中心安排)



财务报表

截至二零一一年
三月三十一日止年度

独立核数师报告
致申诉专员

（根据《申诉专员条例》在香港成立）

本核数师已审核载于第3至21页申诉专员的财务报表，该等财务报表包括于二零一一年三月三十一日的资产负债表，连同截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表及现金流量表，以及主要会计政策概要及其他附注说明。

申诉专员对财务报表的责任

申诉专员负责根据香港会计师公会颁布的香港财务报告准则编制财务报表，以真实而公平地反映状况，并落实申诉专员认为必要的内部控制，以使财务报表不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述。

核数师的责任

我们的责任是根据我们的审核对该等财务报表作出意见，并按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员报告。除此之外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不会就本报告书的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

我们已按照香港会计师公会颁布的香港核数准则进行审核。这些准则要求我们须遵守道德规范，并规划及执行审核，以合理确定此等财务报表是否不存有任何重大错误陈述。

审核涉及执行程序以获取有关财务报表所载金额及所披露资料的审核凭证。所选定的程序取决于核数师的判断，包括评估由于欺诈或错误而导致财务报表存有重大错误陈述的风险。在评估该等风险时，核数师考虑与有关机构在编制真实而公平地反映状况的财务报表时相关的内部控制，以设计适当的审核程序，但并非为对有关机构的内部控制的有效性发表意见。审核亦包括评价申诉专员所采用的会计政策的合适性及所作出的会计估计的合理性，以及评价财务报表的整体列报方式。

我们相信，我们所获得的审核凭证是充足和适当地为我们的审核意见提供基础。

独立核数师报告（续）
致申诉专员
（根据《申诉专员条例》在香港成立）

意见

我们认为，该等财务报表已根据香港财务报告准则真实而公平地反映申诉专员于二零一一年三月三十一日的财务状况及截至该日止年度的盈余及现金流量。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港 中环
遮打道10号
太子大厦8楼

二零一一年五月十九日

收支结算表
截至二零一一年三月三十一日止年度
(所有数额均以港元为单位)

	附注	2011	2010
收入			
政府资助金	4	$ 89,137,680	$ 90,051,657
政府资助金之摊销	4	2,965,040	2,965,040
银行存款之利息收入		3,207,968	5,557,731
其他收入		4,596	2,291
		$ 95,315,284	$ 98,576,719
支出			
营运开支	5	(78,881,194)	(75,871,436)
年度盈余		$ 16,434,090	$ 22,705,283

全面收益表
截至二零一一年三月三十一日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「年度盈余」相同，故此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第9至21页之附注为本财务报表的整体部分。

资产负债表
于二零一一年三月三十一日
（所有数额均以港元为单位）

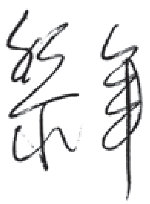
	附注	2011	2010
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	8	$ 79,509,974	$ 82,234,216
流动资产			
按金及预付款项		$ 609,414	$ 700,737
应收利息		1,443,348	1,606,153
原定三个月以上到期之定期存款		289,367,000	275,609,000
现金及现金等价物	9	7,683,120	5,077,773
		$ 299,102,882	$ 282,993,663
资产总额		$ 378,612,856	$ 365,227,879
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 — 非流动部分	10	$ 4,785,535	$ 3,383,900
政府资助金 — 非流动部分	4	73,912,360	76,877,401
		$ 78,697,895	$ 80,261,301
流动负债			
其他应付款项及应计费用		$ 1,783,977	$ 1,857,474
应付约满酬金 — 流动部分	10	2,536,103	3,948,314
政府资助金 — 流动部分	4	2,965,041	2,965,040
		$ 7,285,121	$ 8,770,828
负债总额		$ 85,983,016	$ 89,032,129

资产负债表（续）
于二零一一年三月三十一日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2011	2010
资金			
累计资金		$ 292,629,840	$ 276,195,750
资金及负债总额		$ 378,612,856	$ 365,227,879

申诉专员已于二零一一年五月十九日批准并授权公布本财务报表。



) 申诉专员

第9至21页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至二零一一年三月三十一日止年度
（所有数额均以港元为单位）

	累计资金
于二零零九年四月一日	$ 253,490,467
二零零九／一零年度资金状况变动：	
年度盈余	22,705,283
于二零一零年三月三十一日	$ 276,195,750
于二零一零年四月一日	$ 276,195,750
二零一零／一一年度资金状况变动：	
年度盈余	16,434,090
于二零一一年三月三十一日	$ 292,629,840

第9至21页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至二零一一年三月三十一日止年度
(所有数额均以港元为单位)

	附注	2011	2010
营运活动			
年度盈余		$ 16,434,090	$ 22,705,283
调整：			
利息收入		(3,207,968)	(5,557,731)
折旧		3,905,560	3,876,448
政府资助金之摊销		(2,965,040)	(2,965,040)
注销物业、机器及设备之损失／(得益)		2,044	(1,790)
营运资金变动前之营运盈余		$ 14,168,686	$ 18,057,170
按金及预付款项减少		91,323	96,825
其他应付款项及应计费用(减少)／增加		(73,497)	245,530
应付约满酬金减少		(10,576)	(1,507,121)
营运活动产生之现金净额		$ 14,175,936	$ 16,892,404
投资活动			
收取利息		$ 3,370,773	$ 7,583,742
购置物业、机器及设备付款		(1,184,762)	(1,158,818)
原定三个月以上到期之银行存款增加		(289,367,000)	(275,609,000)
原定三个月以上到期之银行存款到期		275,609,000	244,193,000
注销物业、机器及设备所得款项		1,400	1,844
投资活动运用之现金净额		$ (11,570,589)	$ (24,989,232)

现金流量表(续)
截至二零一一年三月三十一日止年度

(所有数额均以港元为单位)

	附注	2011	2010
现金及现金等价物净增加／(减少)		$ 2,605,347	$ (8,096,828)
年度开始时之现金及现金等价物	9	5,077,773	13,174,601
年度结束时之现金及现金等价物	9	$ 7,683,120	$ 5,077,773

第9至21页之附注为本财务报表的整体部分。

财务报表附注

（除另有注明者外，所有数额均以港元为单位）

1 申诉专员的概况

申诉专员于二零零一年十二月十九日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册地址为香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的香港财务报告准则（此统称包括适用的个别香港财务报告准则、香港会计准则及诠释），以及香港公认会计准则而编制。申诉专员采纳的主要会计政策概述如下。

香港会计师公会已颁布若干新订及修订的香港财务报告准则。这些准则在申诉专员当前的会计期间首次生效或可供提早采纳。因首次应用与申诉专员于本财务报表中反映的当前及过往会计期间有关的新准则，并导致会计政策产生任何变动的详情，载于附注3。

申诉专员没有采纳任何在当前的会计期间尚未生效的新准则或诠释（参见附注15）。

(b) 财务报表编制基准

本财务报表是以历史成本作为计量基准而编制的。

在编制符合香港财务报告准则的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

2 主要会计政策(续)

(b) 财务报表编制基准(续)

管理层会不断修订各项估计及相关假设。如果会计估计的修订仅影响某一期间,则该修订会在该期间内确认入帐,或如果会计估计的修订同时影响当前及未来期间,则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

(c) 物业、机器及设备与折旧

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐(参见附注2(e))。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值(如有)后,按预计可用年限以直线法冲销其成本,计算方法如下:

— 分类为以融资租赁持有的租赁土地	按租赁的剩余租期
— 租赁物业装修	10年
— 建筑物	40年
— 办公室设备	5年
— 办公室家具	5年
— 电脑设备	4年
— 车辆	5年

资产的可使用年限及其剩余价值(如有)会每年检讨。

报废或出售任何物业、机器及设备所产生的损益以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定,并于报废或出售日在收支结算表内确认入帐。

(d) 租赁资产

(i) 申诉专员的租赁资产分类

对于申诉专员以租赁方式持有的资产,如租赁使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,有关的资产会分类为以融资租赁持有;如租赁不会使拥有权的绝大部分风险和利益转移至申诉专员,则会分类为营运租赁。

2 主要会计政策（续）

(d) 租赁资产（续）

(ii) 以融资租赁取得的资产

假如申诉专员透过融资租赁取得资产的使用权，该等资产会以代表租赁资产的公允价值或最低租赁付款现值（以较低者为准）的数额，列入物业、机器及设备，而相应负债则于扣除融资费用后列为融资租赁债务。折旧是按于有关租赁期冲销资产成本的比率计算，或如申诉专员将相当可能取得资产的拥有权，则按附注2(c)所列资产的可用年限计算。减值亏损根据附注2(e)载列的会计政策列帐。

(iii) 营运租赁费用

假如申诉专员透过营运租赁可使用其他资产，则根据租赁所支付的款项会在租赁期涵盖的会计年度内，以等额分期在收支结算表内列支，除非另有基准更能代表来自租赁使用该资产的利益模式。营运租赁所涉及的优惠，均在收支结算表内确认为租赁净付款总额的组成部分。或有租金会在所产生的会计年度的收支结算表内列支。

(e) 资产减值

管理层在每个资产负债表日参考内部和外来的信息，以确定物业、机器及设备会否出现减值迹象，或是以往确认入帐的减值亏损不再存在或已经减少。

假如出现减值迹象，便会估计物业、机器及设备的可收回数额。当资产的帐面金额高于可收回数额时，便会确认减值亏损。

(i) 可收回数额的计算方法

物业、机器及设备的可收回数额，是以公允价值减出售费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前折让率折让至现值，而该折让率应是反映市场当时所评估的货币时间价值和该资产的独有风险。若物业、机器及设备所产生的现金流入基本上不独立于其他资产所产生的现金流入，其可收回数额便取决于可独立地产生现金流入的最小资产组合（即一个现金产生单位）。

2 主要会计政策(续)

(e) 资产减值(续)

(ii) 资产减值亏损的拨回

假如用以厘定可收回数额的估计基准出现变化，有关的减值亏损便会拨回。

资产减值亏损的拨回额不会超过资产的帐面价值在往年并无减值亏损而厘定的资产帐面值。减值亏损的拨回在确认拨回的年度内计入收支结算表。

(f) 其他应付款项及应计费用

其他应付款项及应计费用按公允价值初始确认，其后按摊销成本列帐。如果贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(g) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费以及申诉专员提供的非金钱性福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累计。倘若延期支付或清缴款项，而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

根据香港《强制性公积金计划条例》的规定向强制性公积金所作的供款，均于产生时在收支结算表内列作开支。

(h) 准备及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会就该时间或数额不定的负债提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某宗或多宗事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

2 主要会计政策(续)

(i) 政府补助金

于有理由确信政府补助金将会收取，而申诉专员将会符合各项附带条件时，该笔补助金便会初始在资产负债表确认入帐。补偿申诉专员开支的补助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的补助金会从资产的帐面金额扣减，并随后以递减折旧支出方式按资产的可使用年限在收支结算表内实际确认入帐。

(j) 收入确认

收入按已收取或应收的报酬的公允价值计算。倘若有经济效益的资源可能流入至申诉专员，而收入及支出(如适用)能够作可靠的计算时，有关收入将在收支结算表内确认为：

(i) 政府资助金

政府资助金根据附注2(i)按应计制入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(iii) 其他收入

其他收入按应计制确认入帐。

(k) 关联人士

就本财务报表而言，在下述情况下，另一方人士会被视为申诉专员的关联人士：

(i) 另一方人士有能力直接或间接透过一个或多个中介人，控制或共同控制申诉专员，或对申诉专员的财务及营运决策发挥重大影响力；

(ii) 申诉专员及另一方人士受到共同的控制；

2 主要会计政策（续）

(k) 关联人士（续）

(iii) 另一方人士是申诉专员的主要管理层成员；或另一方人士的直系亲属；或受该人士控制或共同控制，或对该人士有重大影响力的实体；

(iv) 该另一方人士是第(i)项所述人士的直系亲属；或受该人士控制或共同控制，或对该人士有重大影响力的实体；或

(v) 另一方人士为终止受雇后福利计划，而该计划是为申诉专员的雇员或任何作为申诉专员关联人士的实体而设立的。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，会影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 会计政策的改变

香港会计师公会已颁布两项修订香港财务报告准则、多项修改准则及两项新诠释。这些准则及诠释在申诉专员当前的会计期间首次生效。当中「香港财务报告准则之改进」（二零零九年）与申诉专员的财务报表有关。

「香港财务报告准则之改进」（二零零九年）造成的影响阐述如下：

因应「香港财务报告准则之改进」（二零零九年）综合准则中对香港会计准则第17号「租赁」所作的一项修订，申诉专员已重新评估其租赁土地权益的分类，以确定根据其判断，是项租赁有否使土地拥有权的绝大部分风险及利益转移至申诉专员，以致其经济处境近乎一名购买者。申诉专员的结论是，其位于香港特别行政区的租赁土地权益的分类有变。由于申诉专员认为其经济处境近乎一名购买者，故此申诉专员不再将该等租赁土地权益归类为营运租赁。这项会计政策的转变对当前或先前的年度均没有实质影响，因为所有有关这类租赁的租赁费用已全数支付，并会在租赁期余下的年期按年摊销。

4 政府资助金／政府资助金之摊销

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。政府资助金之摊销是政府拨款作为预付营运租赁费用、购置建筑物及租赁物业装修之用，按租约期或资产的可使用年期（分别估计为54年、40年及10年）以直线法计算确认为资助金收入。

	2011	2010
政府资助金	$ 76,877,401	$ 79,842,441
政府资助金之流动部分	(2,965,041)	(2,965,040)
	$ 73,912,360	$ 76,877,401

5 营运开支

	2011	2010
职员福利支出（附注6）	$ 66,649,755	$ 65,472,567
物业、机器及设备折旧	3,905,560	3,876,448
差饷及管理费	2,118,415	2,145,876
停车位之营运租赁租金	91,200	91,200
核数师酬金	54,000	50,000
宣传广播开支	2,186,927	1,312,576
短片制作开支	800,125	-
其他开支	3,075,212	2,922,769
	$ 78,881,194	$ 75,871,436

6 职员福利支出

	2011	2010
薪金及津贴	$ 58,892,000	$ 57,638,893
约满酬金	5,481,298	5,275,472
退休保障开支－强积金计划	1,156,469	1,210,587
未放取之年假	(33,649)	336,395
其他职员福利支出	1,153,637	1,011,220
	$ 66,649,755	$ 65,472,567

7 主要管理层薪酬

	2011	2010
短期职员福利	$ 11,612,905	$ 12,148,098
聘用期结束后福利	1,693,419	1,657,971
	$ 13,306,324	$ 13,806,069

8 物业、机器及设备

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2009年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$11,571,835	$ 442,778	$ 703,775	$ 2,060,608	$ 1	$ 106,478,997
增添	-	-	362,968	23,558	27,630	564,862	179,800	1,158,818
注销	-	-	-	-	-	(1,178)	-	(1,178)
于2010年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$11,934,803	$ 466,336	$ 731,405	$ 2,624,292	$ 179,801	$ 107,636,637
累计折旧：								
于2009年4月1日	$ 9,880,704	$ 2,962,438	$ 7,574,443	$ 49,782	$ 218,909	$ 840,821	$ -	$ 21,527,097
折旧	1,394,220	420,000	1,179,802	92,472	144,777	612,665	32,512	3,876,448
注销后拨回	-	-	-	-	-	(1,124)	-	(1,124)
于2010年3月31日	$11,274,924	$ 3,382,438	$ 8,754,245	$ 142,254	$ 363,686	$ 1,452,362	$ 32,512	$ 25,402,421
帐面净值：								
于2010年3月31日	$63,625,076	$13,417,562	$ 3,180,558	$ 324,082	$ 367,719	$ 1,171,930	$ 147,289	$ 82,234,216

8 物业、机器及设备（续）

	以融资租赁持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2010年4月1日	$74,900,000	$16,800,000	$11,934,803	$ 466,336	$ 731,405	$ 2,624,292	$ 179,801	$ 107,636,637
增添	-	-	835,584	57,587	88,530	203,061	-	1,184,762
注销	-	-	-	-	(86,596)	(903)	-	(87,499)
于2011年3月31日	$74,900,000	$16,800,000	$12,770,387	$ 523,923	$ 733,339	$ 2,826,450	$ 179,801	$ 108,733,900
累计折旧：								
于2010年4月1日	$11,274,924	$ 3,382,438	$ 8,754,245	$ 142,254	$ 363,686	$ 1,452,362	$ 32,512	$ 25,402,421
折旧	1,394,220	420,000	1,220,953	98,168	136,219	600,040	35,960	3,905,560
注销后拨回	-	-	-	-	(83,203)	(852)	-	(84,055)
于2011年3月31日	$12,669,144	$ 3,802,438	$ 9,975,198	$ 240,422	$ 416,702	$ 2,051,550	$ 68,472	$ 29,223,926
帐面净值：								
于2011年3月31日	$62,230,856	$12,997,562	$ 2,795,189	$ 283,501	$ 316,637	$ 774,900	$ 111,329	$ 79,509,974

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

9 现金及现金等价物

	2011	2010
银行现金	$ 7,678,120	$ 5,072,773
库存现金	5,000	5,000
	$ 7,683,120	$ 5,077,773

10 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%不等，但扣除雇主的强制性公积金供款。

11 税项

根据《申诉专员条例》附表 1A第 5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

12 承担

(a) 于二零一一年三月三十一日尚未支付而没有在财务报表中反映的资本承担额如下：

	2011	2010
已订约	$ 15,110	$ 800,000

(b) 于二零一一年三月三十一日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2011	2010
于一年内缴付	$ 7,600	$ 7,600

13 累计资金管理

申诉专员在管理资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的资金要求。

14 金融风险管理

风险管理由会计部根据申诉专员核准的政策执行。会计部与营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员就整体的风险管理订定书面准则，例如利率风险、金融工具的运用，以及额外流动资金的投资方式。

申诉专员涉及的信贷风险、资金周转风险及利率风险如下：

(a) 信贷风险

申诉专员的信贷风险主要源自现金及现金等价物。管理层已订定信贷政策，并持续监察这方面的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为资产负债表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表详述申诉专员金融负债在结算当日之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

	2011				
	帐面值	*未贴现合约现金流总计*	*一年以下或即时到期*	*一年以上但两年以下*	*两年以上但五年以下*
应付约满酬金	$ 7,321,638	$ (7,321,638)	$ (2,536,103)	$ (2,661,862)	$ (2,123,673)
其他应付款项及应计费用	1,783,977	(1,783,977)	(1,783,977)	-	-
	$ 9,105,615	$ (9,105,615)	$ (4,320,080)	$ (2,661,862)	$ (2,123,673)

14 金融风险管理(续)

(b) 资金周转风险(续)

	2010				
	帐面值	未贴现合约现金流总计	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下
应付约满酬金	$ 7,332,214	$ (7,332,214)	$ (3,948,314)	$ (1,741,289)	$ (1,642,611)
其他应付款项及应计费用	1,857,474	(1,857,474)	(1,857,474)	-	-
	$ 9,189,688	$ (9,189,688)	$ (5,805,788)	$ (1,741,289)	$ (1,642,611)

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的收入及累计资金于二零一一年三月三十一日便会增加／减少约2,971,000元(二零一零年：2,807,000元)。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在结算当日已出现，并已计算在同日已存在的金融工具的利率风险内。100个基点的升跌是管理层评估该结算日至下年度结算日期间可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与二零一零年相同。

(d) 所有金融工具的数额与其于二零一一年及二零一零年三月三十一日的公允价值并无重大差异。

15 截至二零一一年三月三十一日止年度会计期间已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表公布日期止，香港会计师公会已颁布多项修订、新准则及诠释，惟于截至二零一一年三月三十一日止年度尚未生效，本财务报表亦没有采纳该等新准则。

申诉专员现正评估该等修订、新准则及新诠释对首次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为，采纳该等修订不大可能对申诉专员的营运及财政状况构成重大影响。

16 比较数字

由于应用香港会计准则第17号「租赁」的修订，若干比较数字已作调整，以配合当前年度的列报方式。该项新修订的详情于附注3披露。



统计图表

表 1

个案数字

	报告年度 [1]				
	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
I 查询	**15,626**	**12,169**	**14,005**	**13,789**	**12,227**
II 投诉					
(a) 须处理的投诉	**6,282**	**5,929**	**6,671**	**5,869**	**6,467**
- 接到的投诉	5,606	4,987	5,386 [853]	4,803 [393]	5,339 [627]
- 由上年度转入 [2]	676	942	1,285	1,066	1,128
(b) 已处理的投诉	**5,340**	**4,644**	**5,701 [1,225]**	**4,775 [402]**	**5,437 [611]**
无法跟进处理 [3]	**3,624**	**2,667**	**3,017 [814]**	**2,560 [100]**	**2,381 [11]**
已跟进并终结	**1,716**	**1,977**	**2,684 [411]**	**2,215 [302]**	**3,056 [600]**
- 查讯后终结 [4]	1,643	1,938	2,437 [224]	2,086 [302]	2,894 [524]
- 全面调查后终结 [5]	71	38	247 [187]	126	155 [76]
- 调解后终结 [6]	2	1	0	3	7
(c) 已处理的投诉的百分比 = (b) / (a)	**85%**	**78.3%**	**85.5%**	**81.4%**	**84.1%**
(d) 转拨下年度 = (a) – (b)	**942**	**1,285**	**970**	**1,094**	**1,030**
III 已完成的主动调查数目	**4**	**4**	**6**	**7**	**6**
IV 已完成的主动调查审研工作数目	**5**	**2**	**4**	**8**	**10**

注 1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
注 2. 在2009/10 及 2010/11年度，分别包括96 及 34 宗重新查讯的个案。
注 3. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查；投诉已撤回；或本署基于个案已进入法律程序或缺乏表面证据等原因而中止调查或不予继续处理。
注 4. 根据条例第11A 条跟进一般性质的个案。
注 5. 根据条例第12条跟进复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。
注 6. 根据条例第11B 条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。
[ ] 表示同类主题投诉个案的数目（2008/09年度前并无划分此类数据）。

\- 有关以上使用的词汇的详细定义，请参阅附件1「用语词汇」。

表 2
接到的查询／投诉数目

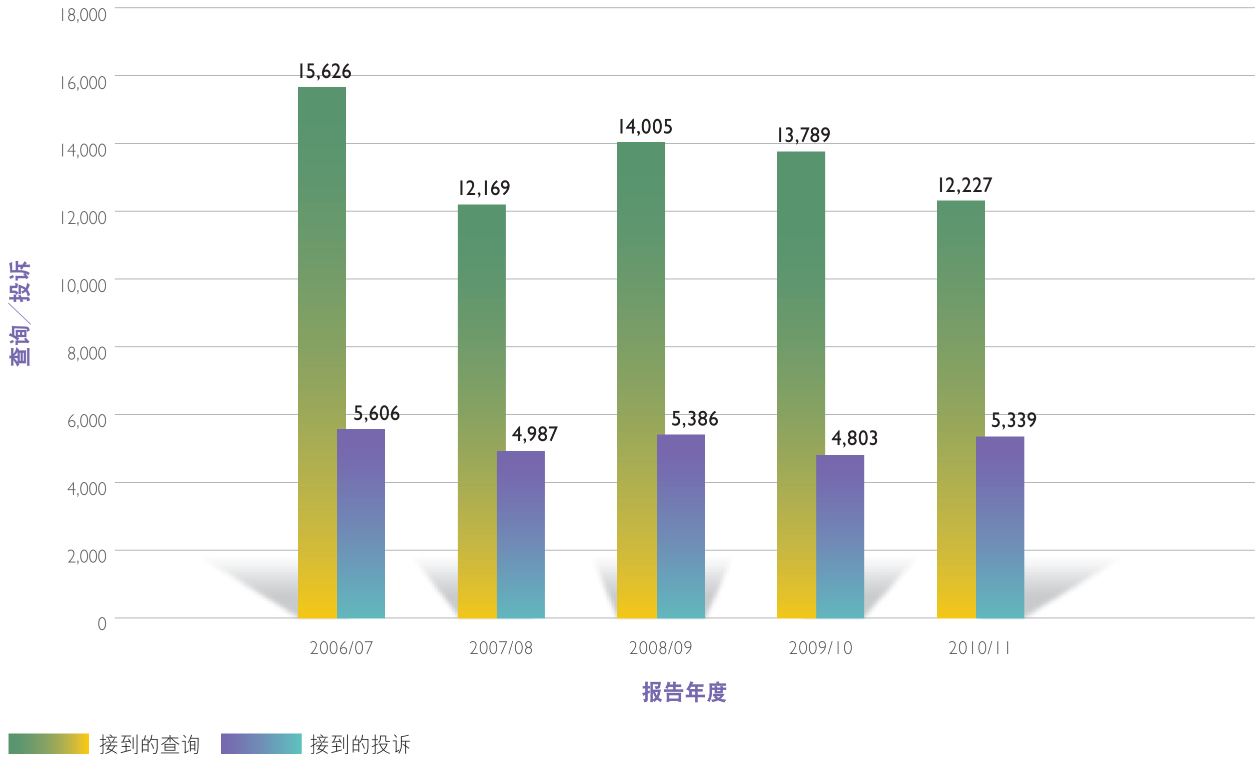


表 3
已处理的投诉个案的性质

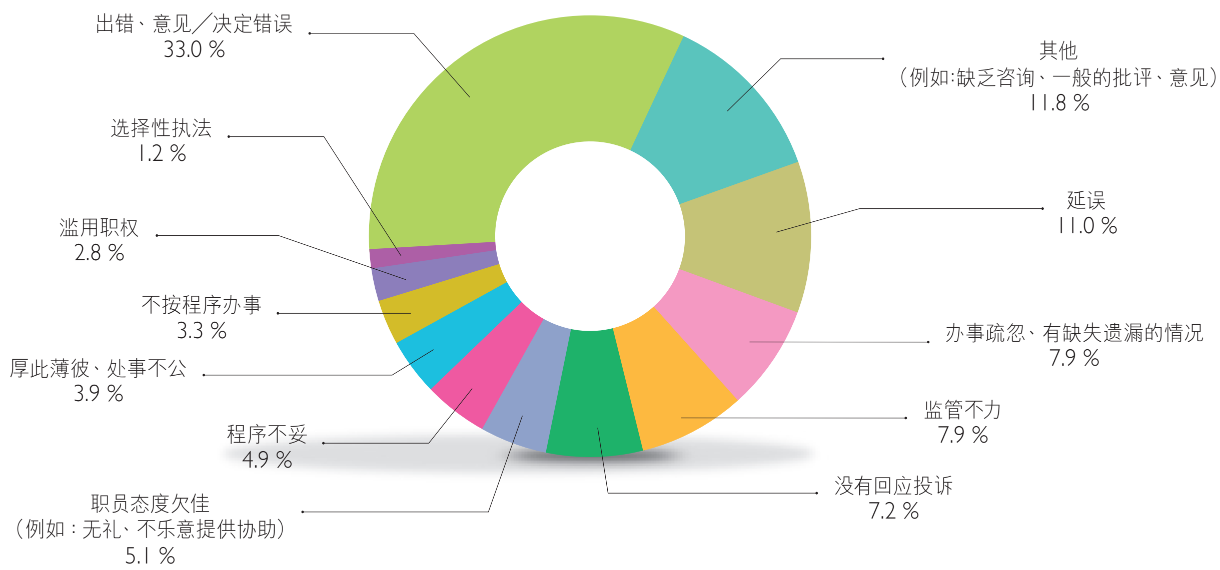


表 4

接到的查询／投诉分布情况

机构	查询数目	投诉数目
入境事务处	192	113
九广铁路公司	1	2
土木工程拓展署	7	19
土地注册处	9	11
工业贸易署	11	6
公司注册处	14	8
水务署	185	115
司法机构政务长	148	67
市区重建局	25	22
平等机会委员会	31	21
民政事务总署	141	141
民航处	5	4
民众安全服务处	7	7
立法会秘书处	4	2
地政总署	283	458
地产代理监管局	11	6
行政长官办公室总务室	1	14
房屋署	761	486
法律援助署	133	73
知识产权署	3	1
社会福利署	392	238
屋宇署	396	341
建筑署	15	11
律政司	27	22
政府化验所	0	1
政府物流服务署	6	2
政府飞行服务队	3	3
政府产业署	11	10
政府统计处	12	5
政府新闻处	1	2
政府总部 — 公务员事务局	15	13
政府总部 — 民政事务局	3	7

机构	查询数目	投诉数目
政府总部 — 保安局	15	12
政府总部 — 政制及内地事务局	3	8
政府总部 — 政务司司长私人办公室	0	1
政府总部 — 政务司司长办公室	63	39
政府总部 — 食物及卫生局	2	4
政府总部 — 财政司司长私人办公室	0	1
政府总部 — 财政司司长办公室	11	6
政府总部 — 财经事务及库务局	11	9
政府总部 — 商务及经济发展局	8	7
政府总部 — 教育局	98	85
政府总部 — 劳工及福利局	3	3
政府总部 — 发展局	9	26
政府总部 — 运输及房屋局	14	13
政府总部 — 环境局	4	6
食物环境卫生署	646	459
香港天文台	7	3
香港考试及评核局	30	26
香港房屋协会	54	45
香港房屋委员会	39	17
香港金融管理局	40	55
香港海关	36	25
香港电台	5	4
香港警务处	378	7
香港艺术发展局	0	1
财务汇报局	0	1
个人资料私隐专员	21	15
差饷物业估价署	30	17
库务署	5	3
消防处	66	50
消费者委员会	54	26
海事处	10	4
破产管理署	32	12
康乐及文化事务署	194	168
强制性公积金计划管理局	50	18
规划署	15	177
劳工处	133	79

表 4　接到的查询／投诉分布情况

机构	查询数目	投诉数目
渠务署	16	21
税务局	78	40
邮政署	91	69
路政署	30	51
廉政公署	14	2
运输署	167	173
电讯管理局	38	20
雇员再培训局	23	15
渔农自然护理署	47	58
审计署	2	2
影视及娱乐事务管理处	0	6
学生资助办事处	74	41
机场管理局	7	2
机电工程署	31	23
选举事务处	13	16
卫生署	81	45
环境保护署	48	195
职业训练局	25	16
医院管理局	400	209
医疗辅助队	2	3
惩教署	48	116
证券及期货事务监察委员会	53	55
合计	**6,227**	**4,841**

注 1.　表1所列本署接到的查询及投诉总数，分别是12,227宗及5,339宗。这两项数字与表4的数字有差别，是因为：
(i)　涉及申诉专员职权范围以外的机构的查询／投诉数字；以及
(ii)　涉及《申诉专员条例》附表1第II部所列机构，而并非关于《公开资料守则》的投诉，并无列入本表内。

注 2.　《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有接到有关他们的查询／投诉的机构，并无列入本表内。

表 5

已处理的投诉个案分布情况：5,437 宗

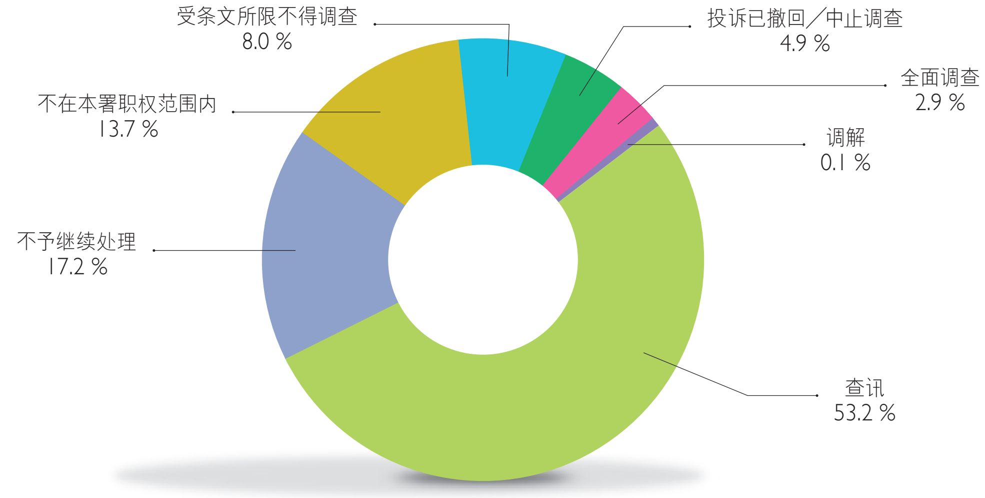
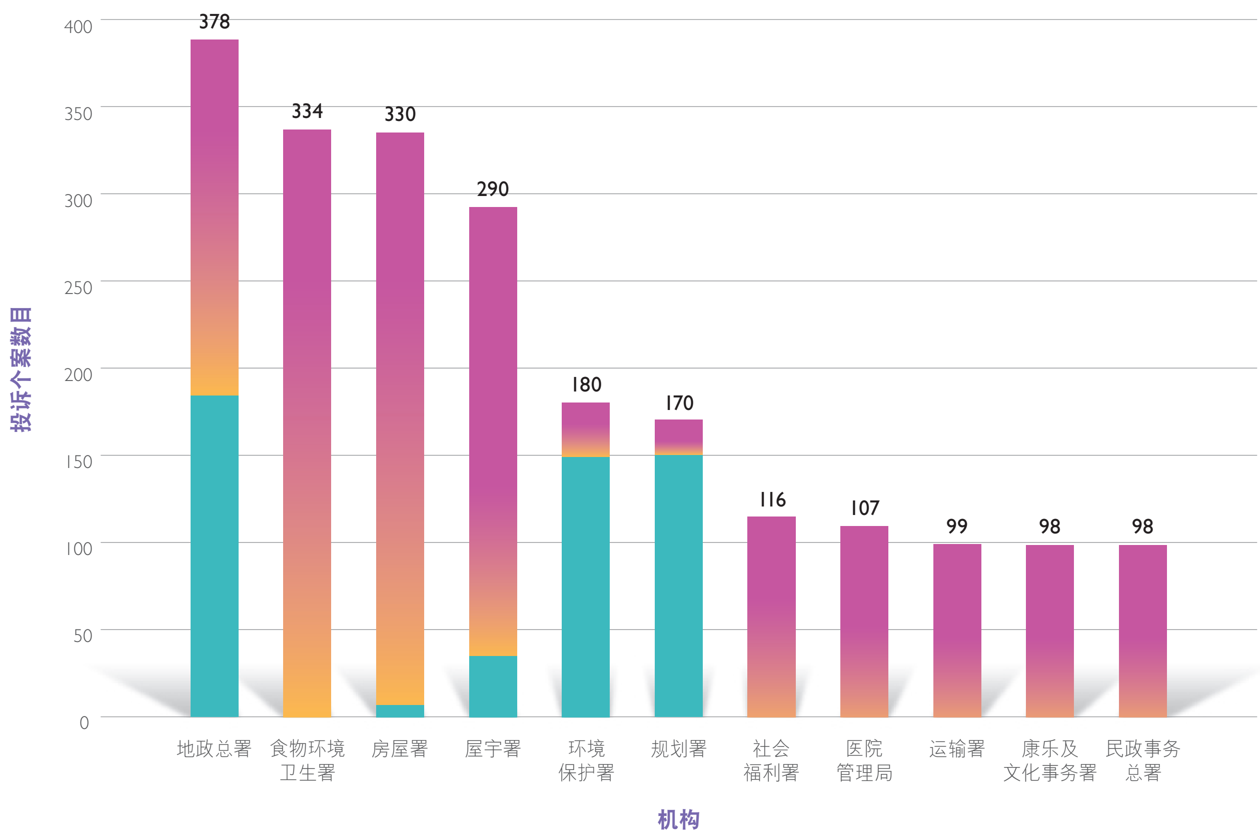


表 6

已跟进及终结的投诉个案：最多人投诉的十一个机构



注 1. 「已跟进及终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。

注 2. 最多人投诉的十一个机构占本署已跟进及终结的3,056宗投诉个案的72%。

注 3. 表示同类主题投诉（源自市民大众关注的同类课题）。

表 7

以查讯方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	发现有行政失当的个案	并无证据显示有行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
入境事务处	50	16 (32%)	33 (66%)	1 (2%)	11
九广铁路公司	1		1 (100%)		0
土木工程拓展署	12	1 (8.3%)	9 (75%)	2 (16.7%)	0
土地注册处	3		3 (100%)		0
工业贸易署	2	1 (50%)		1 (50%)	1
公司注册处	4		4 (100%)		0
水务署	74	37 (50%)	37 (50%)		21
司法机构政务长	9	4 (44.4%)	5 (55.6%)		0
市区重建局	7	2 (28.6%)	5 (71.4%)		3
平等机会委员会	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	1
民政事务总署	89	28 (31.5%)	60 (67.4%)	1 (1.1%)	8
民航处	1		1 (100%)		0
立法会秘书处	2		1 (50%)	1 (50%)	0
地政总署	334	42 (12.6%)	141 (42.2%)	151 (45.2%)	19
地产代理监管局	2	1 (50%)	1 (50%)		0
行政长官办公室总务室	2	2 (100%)			0
房屋署	328	77 (23.5%)	248 (75.6%)	3 (0.9%)	8
法律援助署	26	3 (11.5%)	23 (88.5%)		0
知识产权署	1	1 (100%)			0
社会福利署	113	36 (31.9%)	74 (65.5%)	3 (2.6%)	14
屋宇署	247	122 (49.4%)	123 (49.8%)	2 (0.8%)	5
建筑署	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)		2
律政司	1		1 (100%)		0
政府化验所	1	1 (100%)			0
政府物流服务署	1		1 (100%)		0
政府产业署	5	3 (60%)	2 (40%)		2
政府总部					
- 公务员事务局	1		1 (100%)		0
- 民政事务局	2	1 (50%)	1 (50%)		0
- 保安局	2	1 (50%)	1 (50%)		0

机构	投诉个案数目	发现有行政失当的个案	并无证据显示有行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
- 政制及内地事务局	2		1 (50%)	1 (50%)	0
- 政务司司长办公室	18	8 (44.4%)	10 (55.6%)		0
- 食物及卫生局	2	1 (50%)	1 (50%)		0
- 财政司司长办公室	1	1 (100%)			0
- 财经事务及库务局	5		5 (100%)		0
- 商务及经济发展局	4		4 (100%)		0
- 教育局	44	13 (29.6%)	29 (65.9%)	2 (4.5%)	5
- 劳工及福利局	3	2 (66.7%)	1 (33.3%)		0
- 发展局	6	2 (33.3%)	4 (66.7%)		0
- 运输及房屋局	5		5 (100%)		0
- 环境局	2		2 (100%)		0
食物环境卫生署	327	199 (60.9%)	124 (37.9%)	4 (1.2%)	20
香港天文台	1			1 (100%)	0
香港考试及评核局	13	3 (23.1%)	10 (76.9%)		0
香港房屋协会	18	2 (11.1%)	15 (83.3%)	1 (5.6%)	0
香港房屋委员会	9		9 (100%)		0
香港金融管理局	31	9 (29.0%)	21 (67.8%)	1 (3.2%)	1
香港海关	12	2 (16.7%)	9 (75%)	1 (8.3%)	1
香港电台	2	1 (50%)	1 (50%)		0
香港警务处	5	2 (40%)	3 (60%)		0
个人资料私隐专员	7	3 (42.9%)	4 (57.1%)		1
差饷物业估价署	9	4 (44.4%)	5 (55.6%)		1
库务署	2		2 (100%)		0
消防处	15	1 (6.7%)	14 (93.3%)		2
消费者委员会	14	7 (50%)	7 50%)		3
海事处	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)		0
破产管理署	7	1 (14.3%)	6 (85.7%)		0
康乐及文化事务署	91	35 (38.5%)	55 (60.4%)	1 (1.1%)	23
强制性公积金计划管理局	10	6 (60%)	4 (40%)		3
规划署	166	2 (1.2%)	14 (8.4%)	150 (90.4%)	1
劳工处	43	6 (14.0%)	35 (81.4%)	2 (4.6%)	0
渠务署	17	3 (17.6%)	14 (82.4.%)		0
税务局	14	6 (42.9%)	8 (57.1%)		2
邮政署	35	25 (71.4%)	10 (28.6%)		2

表 7 以查讯方式终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	发现有行政失当的个案	并无证据显示有行政失当的个案	未有定论的个案	申诉专员提出改善措施的建议数目
廉政公署	2		2 (100%)		0
路政署	34	4 (11.8%)	30 (88.2%)		0
运输署	96	24 (25%)	72 (75%)		2
电讯管理局	11	3 (27.3%)	8 (72.7%)		0
雇员再培训局	6	1 (16.7%)	5 (83.3%)		1
渔农自然护理署	36	8 (22.2%)	28 (77.8%)		5
影视及娱乐事务管理处	1		1 (100%)		0
学生资助办事处	30	15 (50%)	15 (50%)		10
机场管理局	3		3 (100%)		0
机电工程署	14	4 (28.6%)	10 (71.4%)		0
选举事务处	6	4 (66.7%)	2 (33.3%)		1
卫生署	22	9 (40.9%)	13 (59.1%)		1
环境保护署	180	3 (1.7%)	27 (15%)	150 (83.3%)	4
职业训练局	2		2 (100%)		0
医院管理局	106	31 (29.3%)	74 (69.8%)	1 (0.9%)	4
惩教署	30	1 (3.3%)	27 (90%)	2 (6.7%)	4
证券及期货事务监察委员会	42	1 (2.4%)	41 (97.6%)		2
合计	**2,894**	**835**	**1,576**	**483**	**194**

注 1. 《申诉专员条例》附表1所列，但本年度内本署没有以查讯方式终结有关他们的投诉个案的机构，并无列入本表内。
注 2. 提出的建议数目未必与投诉个案数目相等。
注 3. 所有投诉个案在查讯后不论有否发现行政失当，申诉专员均可以就个案提出推行改善措施的建议。

表 8
经全面调查后终结的投诉个案结果：155 宗

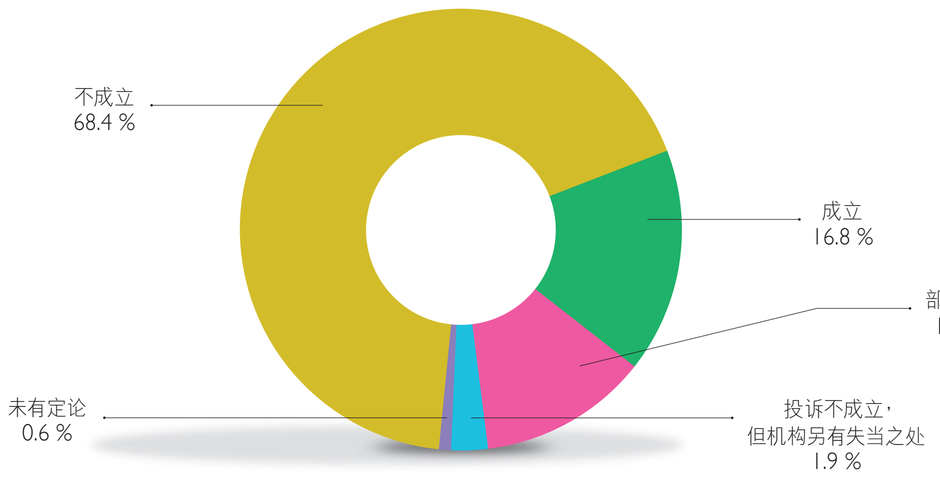


表 9
经全面调查后确定的行政失当类别

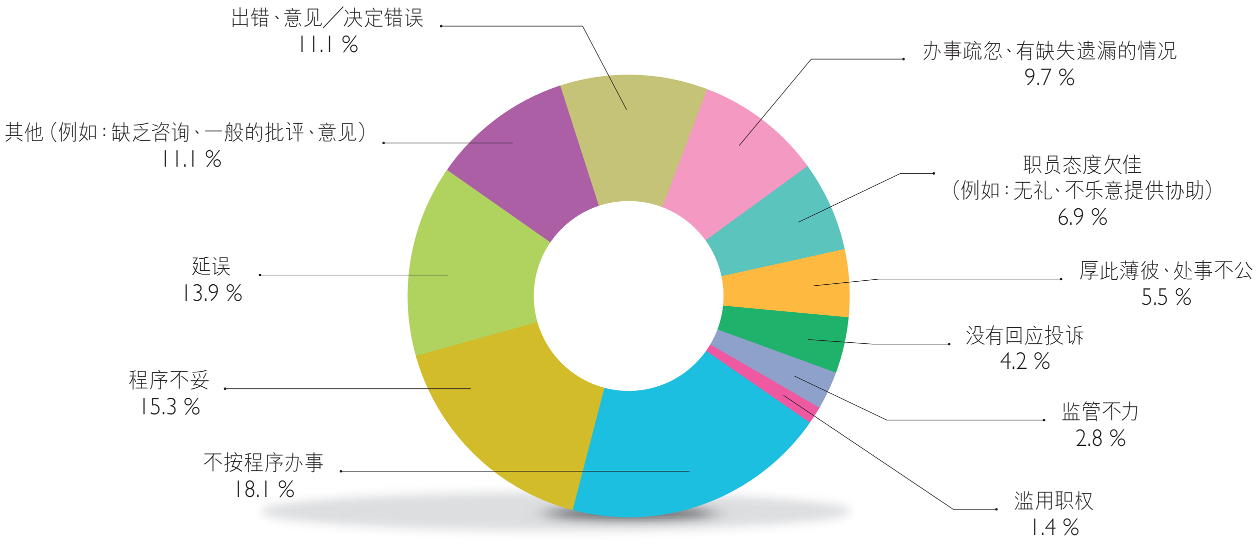


表 10
处理投诉个案所需的时间

整体

时间 \ 年度	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
少于 3 个月	76.3%	68.1%	72.5%	65.3%	80.1%
3 至 6 个月	22.3%	30.4%	26.0%	33.1%	19.3%
超过 6 个月	1.4%	1.5%	1.5%	1.6%	0.6%
投诉个案合计	**5,340**	**4,644**	**5,701**	**4,775**	**5,437**

以全面调查及其他方式处理

时间 \ 年度	06/07	07/08	08/09	09/10	10/11
全面调查					
少于 3 个月	0.0%	0.0%	10.9%	0.8%	50.3%
3 至 6 个月	36.6%	23.7%	73.7%	54.0%	29.0%
超过 6 个月	63.4%	76.3%	15.4%	45.2%	20.7%
投诉个案数目	**71**	**38**	**247**	**126**	**155**
其他方式					
少于 3 个月	77.3%	68.7%	75.3%	67.0%	80.9%
3 至 6 个月	22.1%	30.4%	23.9%	32.6%	19.0%
超过 6 个月	0.6%	0.9%	0.8%	0.4%	0.1%
投诉个案数目	**5,269**	**4,606**	**5,454**	**4,649**	**5,282**

